



UFCAT

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CATALÃO

Assistente em Administração

EDITAL Nº 20, DE 14 DE SETEMBRO DE 2023

CÓD: SL-148ST-23
7908433242772

Língua Portuguesa

1. Características e funcionalidades de gêneros textuais variados. Sequências textuais: descritiva, narrativa, argumentativa, injuntiva, dialogal.....	9
2. Interpretação de textos.....	15
3. Variação linguística: estilística, sociocultural, geográfica e histórica.	18
4. Gramática normativa.	18
5. Mecanismos de produção de sentidos nos textos: polissemia, ironia, comparação, ambiguidade, citação, inferência, pressuposto.....	20
6. Mecanismos de coesão e coerência.	22
7. Tipos de argumento.....	23
8. Classificação gramatical.....	24
9. Processo de formação de palavras.....	32
10. Análise morfosintática.....	34
11. Fenômenos gramaticais e construção de significados na língua portuguesa.....	36
12. Relações de coordenação e subordinação entre orações e entre termos da oração.	36
13. Concordância verbal e nominal.	36
14. Regência verbal e nominal.....	38
15. Colocação pronominal.....	40

Matemática

1. Conjuntos numéricos; Números naturais e números inteiros: operações, relação de ordem, divisibilidade, máximo divisor comum, mínimo múltiplo comum e decomposição em fatores primos; Números racionais e reais: operações, relação de ordem, propriedades e valor absoluto.....	49
2. Números complexos: conceito, operações e representação geométrica.....	60
3. Progressão aritmética e progressão geométrica: razão, termo geral e soma dos termos.....	61
4. Noções de matemática financeira: razão, proporção, porcentagem, juros simples e compostos.....	63
5. Equações e inequações.....	67
6. Conceito, representação gráfica e aplicações das funções: afim, quadrática, exponencial e modulares.....	72
7. Sistemas de equações: conceito, resolução, discussão e representação geométrica.....	78
8. Noções de estatística.....	82
9. Apresentação de dados estatísticos: tabelas e gráficos.....	83
10. Medidas de centralidade: média aritmética, média ponderada, mediana e moda.....	89
11. Medidas de dispersão: variância, desvio padrão e coeficiente de variação.....	90
12. Trigonometria: ângulos (trigonometria no triângulo retângulo e propriedades das funções trigonométricas).....	95
13. Geometria plana: polígonos regulares, perímetro e áreas.....	97
14. Geometria espacial: poliedros regulares, perímetro, áreas e volumes.....	101

Atualidades e História, Geografia e Conhecimentos Gerais

1. Temas relevantes em evidência no Brasil e no mundo e suas conexões com o contexto histórico atual. Conflitos sociais, pobreza, fome e direitos humanos. Mundo do trabalho. Mobilidade e migrações. Emergências de saúde, surtos e epidemias. Questões atuais do meio ambiente, desastres ambientais e políticas ambientais. Arte e cultura. Meios de Comunicação. Segurança. Economia. Tecnologia.	111
--	-----

Noções de Informática

1. Família de sistemas operacionais Microsoft Windows para microcomputadores pessoais: interface gráfica do usuário e seus elementos, além da utilização da ajuda, suporte e dos atalhos de teclado. Configurações e painel de controle, abrangendo a solução de problemas. Instalação, desinstalação ou alteração de programas e ativação ou desativação de recursos, incluindo. Aplicativos pertencentes ao Windows (Bloco de Notas, Paint, WordPad e Mapa de Caracteres).uindo a configuração de aplicativos.	113
2. Gerenciamento de arquivos e pastas, incluindo os tipos de arquivos e suas extensões e a pesquisa e localização de conteúdo.	127
3. Procedimentos de backup	129
4. gerenciamento de impressão.	129
5. Compactação e extração de conteúdo a partir de arquivos zip.	130
6. Aplicativos para escritórios por meio de software livre e de software proprietário.	130
7. Processador de textos (criação, edição e formatação de textos e recursos voltados à automação de documentos).	132
8. Planilha eletrônica (tipos de dados e referências, criação de planilhas e gráficos inserindo fórmulas aritméticas e fórmulas baseadas em funções de planilha, configuração de página e impressão, formatação de células e formatação condicional, validação de dados e aplicação de filtros e obtenção de dados de fontes externas).	139
9. Gerador de apresentação (criação de slides, formatação e inserção de imagens e objetos, efeitos de transição e animações, apresentação de slides e exportação para o formato PDF).	145
10. Navegadores de internet, serviços de busca na web e uso do correio eletrônico. Navegação e exibição de sítios da web. Gerenciamento das configurações dos principais navegadores para a internet.	152
11. Serviços de correio eletrônico.	159

Legislação

1. Ética e função pública	165
2. Ética no Setor Público	165
3. Lei nº 8.429/1992 e suas alterações.	166
4. Lei nº 9.784/1999 e suas alterações (processo administrativo).	181
5. Acesso à informação: Lei nº 12.527/2011.	187
6. Decreto nº 7.724/2012	194
7. Decreto nº 9.830/2019	204
8. Princípios Fundamentais da Constituição Federal de 1988: Direitos e Garantias Fundamentais, Direitos e Deveres Individuais e Coletivos, Direitos Sociais, da Organização do Estado (união, estados, municípios, Distrito Federal e territórios), da Administração Pública: dos servidores públicos, da Organização dos Poderes.	207
9. Princípios de Direito Administrativo.	244
10. Atos Administrativos: elementos e atributos.	245
11. Agentes públicos: agentes políticos e servidores públicos.	256

Conhecimentos Específicos Assistente em Administração

1. Conceitos básicos de administração	271
2. Noções das funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle.....	279
3. Conhecimentos básicos de organização, sistemas e métodos.....	285
4. Noções de áreas funcionais de organizações públicas.....	290
5. Conhecimentos básicos de administração de materiais: estrutura da área, tipos de materiais e noções de gestão de estoque (recebimento, armazenagem, distribuição e inventários); Conhecimentos básicos do processo de compras no serviço público	292
6. Conhecimentos básicos de gestão por processos.....	316
7. Programas, projetos e ações na gestão pública	318
8. Conceitos básicos aplicados à gestão pública: governança, governabilidade, accountability e transparência pública	319
9. Planejamento, orçamento e conceitos básicos de finanças públicas.....	323
10. Tipos e redação de documentos oficiais.....	330
11. Conhecimentos básicos de documentação e arquivo: conceito, importância, natureza, finalidade, características, fases do processo de documentação e classificação, recebimento, encaminhamento e sistemas e métodos de arquivamento de documentos oficiais nas organizações.....	342
12. Atendimento ao público: regras básicas, abordagens, formas de comunicação, recepção, conhecimento da estrutura da organização, orientação e encaminhamentos.....	349
13. Noções de comunicação formal e informal nas organizações	351

já em desenvolvimento. Não há muita especificação sobre o antes e nem sobre o depois desse recorte que é narrado no conto. Há a construção de uma tensão ao longo de todo o conto.

Diversos contos são desenvolvidos na tipologia textual narrativa: conto de fadas, que envolve personagens do mundo da fantasia; contos de aventura, que envolvem personagens em um contexto mais próximo da realidade; contos folclóricos (conto popular); contos de terror ou assombração, que se desenrolam em um contexto sombrio e objetivam causar medo no espectador; contos de mistério, que envolvem o suspense e a solução de um mistério.

Fábula

É um texto de caráter fantástico que busca ser inverossímil. As personagens principais não são humanos e a finalidade é transmitir alguma lição de moral.

Novela

É um texto caracterizado por ser intermediário entre a longevidade do romance e a brevidade do conto. Esse gênero é constituído por uma grande quantidade de personagens organizadas em diferentes núcleos, os quais nem sempre convivem ao longo do enredo. Como exemplos de novelas, podem ser citadas as obras *O Alienista*, de Machado de Assis, e *A Metamorfose*, de Kafka.

Crônica

É uma narrativa informal, breve, ligada à **vida cotidiana**, com linguagem coloquial. Pode ter um tom humorístico ou um toque de crítica indireta, especialmente, quando aparece em seção ou artigo de jornal, revistas e programas da TV. Há na literatura brasileira vários cronistas renomados, dentre eles citamos para seu conhecimento: Luís Fernando Veríssimo, Rubem Braga, Fernando Sabido entre outros.

Diário

É escrito em linguagem informal, sempre consta a data e não há um destinatário específico, geralmente, é para a própria pessoa que está escrevendo, é um relato dos acontecimentos do dia. O objetivo desse tipo de texto é guardar as lembranças e em alguns momentos desabafar. Veja um exemplo:

“Domingo, 14 de junho de 1942

Vou começar a partir do momento em que ganhei você, quando o vi na mesa, no meio dos meus outros presentes de aniversário. (Eu estava junto quando você foi comprado, e com isso eu não contava.)

Na sexta-feira, 12 de junho, acordei às seis horas, o que não é de espantar; afinal, era meu aniversário. Mas não me deixam levantar a essa hora; por isso, tive de controlar minha curiosidade até quinze para as sete. Quando não dava mais para esperar, fui até a sala de jantar, onde Moortje (a gata) me deu as boas-vindas, esfregando-se em minhas pernas.”

Trecho retirado do livro “Diário de Anne Frank”.

Gêneros textuais predominantemente do tipo textual descritivo

Currículo

É um gênero predominantemente do tipo textual descritivo. Nele são descritas as qualificações e as atividades profissionais de uma determinada pessoa.

Laudo

É um gênero predominantemente do tipo textual descritivo. Sua função é descrever o resultado de análises, exames e perícias, tanto em questões médicas como em questões técnicas.

Outros exemplos de gêneros textuais pertencentes aos textos descritivos são: folhetos turísticos; cardápios de restaurantes; classificados; etc.

Gêneros textuais predominantemente do tipo textual expositivo

Resumos e Resenhas

O autor faz uma descrição breve sobre a obra (pode ser cinematográfica, musical, teatral ou literária) a fim de divulgar este trabalho de forma resumida.

Na verdade resumo e/ou resenha é uma análise sobre a obra, com uma linguagem mais ou menos formal, geralmente os resenhistas são pessoas da área devido o vocabulário específico, são estudiosos do assunto, e podem influenciar a venda do produto devido a suas críticas ou elogios.

Verbetes de dicionário

Gênero predominantemente expositivo. O objetivo é expor conceitos e significados de palavras de uma língua.

Relatório Científico

Gênero predominantemente expositivo. Descreve etapas de pesquisa, bem como caracteriza procedimentos realizados.

Conferência

Predominantemente expositivo. Pode ser argumentativo também. Expõe conhecimentos e pontos de vistas sobre determinado assunto. Gênero executado, muitas vezes, na modalidade oral.

Outros exemplos de gêneros textuais pertencentes aos textos expositivos são: enciclopédias; resumos escolares; etc.

Gêneros textuais pertencentes aos textos argumentativos

Artigo de Opinião

É comum¹ encontrar circulando no rádio, na TV, nas revistas, nos jornais, temas polêmicos que exigem uma posição por parte dos ouvintes, espectadores e leitores, por isso, o autor geralmente apresenta seu ponto de vista sobre o tema em questão através do **artigo de opinião**.

Nos tipos textuais argumentativos, o autor geralmente tem a intenção de convencer seus interlocutores e, para isso, precisa apresentar bons argumentos, que consistem em verdades e opiniões.

O artigo de opinião é fundamentado em impressões pessoais do autor do texto e, por isso, são fáceis de contestar.

Discurso Político

O discurso político² é um texto argumentativo, fortemente persuasivo, em nome do bem comum, alicerçado por pontos de vista **do emissor ou de enunciadores** que representa, e por informações

1 <http://www.odiarionline.com.br/noticia/43077/VENDEDOR-BRASILEIRO-ESTA-MENOS-SIMPATICO>

2 [https://www.infopedia.pt/\\$discurso-politico](https://www.infopedia.pt/$discurso-politico)

VIII - adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do art. 17 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e do art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008.

§ 4º Os Municípios com população de até 10.000 (dez mil) habitantes ficam dispensados da divulgação obrigatória na internet a que se refere o § 2º, mantida a obrigatoriedade de divulgação, em tempo real, de informações relativas à execução orçamentária e financeira, nos critérios e prazos previstos no art. 73-B da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal).

Art. 9º O acesso a informações públicas será assegurado mediante:

I - criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para:

- a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações; e

II - realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação.

CAPÍTULO III DO PROCEDIMENTO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

SEÇÃO I DO PEDIDO DE ACESSO

Art. 10. Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no art. 1º desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

§ 1º Para o acesso a informações de interesse público, a identificação do requerente não pode conter exigências que inviabilizem a solicitação.

§ 2º Os órgãos e entidades do poder público devem viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de seus sítios oficiais na internet.

§ 3º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público.

Art. 11. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.

§ 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato, na forma disposta no caput, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá, em prazo não superior a 20 (vinte) dias:

- I - comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;
- II - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou
- III - comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

§ 2º O prazo referido no § 1º poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

§ 3º Sem prejuízo da segurança e da proteção das informações e do cumprimento da legislação aplicável, o órgão ou entidade poderá oferecer meios para que o próprio requerente possa pesquisar a informação de que necessitar.

§ 4º Quando não for autorizado o acesso por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação.

§ 5º A informação armazenada em formato digital será fornecida nesse formato, caso haja anuência do requerente.

§ 6º Caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, serão informados ao requerente, por escrito, o lugar e a forma pela qual se poderá consultar, obter ou reproduzir a referida informação, procedimento esse que desonerará o órgão ou entidade pública da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para realizar por si mesmo tais procedimentos

Art. 12. O serviço de busca e de fornecimento de informação é gratuito. (Redação dada pela Lei nº 14.129, de 2021) (Vigência)

§ 1º O órgão ou a entidade poderá cobrar exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento dos custos dos serviços e dos materiais utilizados, quando o serviço de busca e de fornecimento da informação exigir reprodução de documentos pelo órgão ou pela entidade pública consultada. (Incluído pela Lei nº 14.129, de 2021) (Vigência)

§ 2º Estará isento de ressarcir os custos previstos no § 1º deste artigo aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983. (Incluído pela Lei nº 14.129, de 2021) (Vigência)

Art. 13. Quando se tratar de acesso à informação contida em documento cuja manipulação possa prejudicar sua integridade, deverá ser oferecida a consulta de cópia, com certificação de que esta confere com o original.

Parágrafo único. Na impossibilidade de obtenção de cópias, o interessado poderá solicitar que, a suas expensas e sob supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a conservação do documento original.

Art. 14. É direito do requerente obter o inteiro teor de decisão de negativa de acesso, por certidão ou cópia.

SEÇÃO II DOS RECURSOS

Art. 15. No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência.

Parágrafo único. O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.

Art. 16. Negado o acesso a informação pelos órgãos ou entidades do Poder Executivo Federal, o requerente poderá recorrer à Controladoria-Geral da União, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias se:

- VIII - para tratamento de saúde;
 IX - Licença por acidente em serviço (art. 211);
 X - Licença à Gestante (art. 207);
 XI - Licença à Adotante (art. 210);
 XII - Licença Paternidade (art. 208).

Nos parâmetros do referido Estatuto, temos a seguinte explanação:

Art. 83. Poderá ser concedida licença ao servidor por motivo de doença do cônjuge ou companheiro, dos pais, dos filhos, do padrasto ou madrasta e enteado, ou dependente que viva a suas expensas e conste do seu assentamento funcional, mediante comprovação por perícia médica oficial.

§ 1º A licença somente será deferida se a assistência direta do servidor for indispensável e não puder ser prestada simultaneamente com o exercício do cargo ou mediante compensação de horário, na forma do disposto no inciso II do art. 44.

§ 2º A licença de que trata o caput, incluídas as prorrogações, poderá ser concedida a cada período de doze meses nas seguintes condições:

I - por até 60 (sessenta) dias, consecutivos ou não, mantida a remuneração do servidor;

II - por até 90 (noventa) dias, consecutivos ou não, sem remuneração.

§ 3º O início do interstício de 12 (doze) meses será contado a partir da data do deferimento da primeira licença concedida.

§ 4º A soma das licenças remuneradas e das licenças não remuneradas, incluídas as respectivas prorrogações, concedidas em um mesmo período de 12 (doze) meses, observado o disposto no § 3º, não poderá ultrapassar os limites estabelecidos nos incisos I e II do § 2º.

§ 2º A licença de que trata o caput, incluídas as prorrogações, poderá ser concedida a cada período de doze meses nas seguintes condições:

I - por até 60 (sessenta) dias, consecutivos ou não, mantida a remuneração do servidor;

II - por até 90 (noventa) dias, consecutivos ou não, sem remuneração.

§ 3º O início do interstício de 12 (doze) meses será contado a partir da data do deferimento da primeira licença concedida.

§ 4º A soma das licenças remuneradas e das licenças não remuneradas, incluídas as respectivas prorrogações, concedidas em um mesmo período de 12 (doze) meses, observado o disposto no § 3º, não poderá ultrapassar os limites estabelecidos nos incisos I e II do § 2º.

§ 2º No deslocamento de servidor cujo cônjuge ou companheiro também seja servidor público, civil ou militar, de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, poderá haver exercício provisório em órgão ou entidade da Administração Federal direta, autárquica ou fundacional, desde que para o exercício de atividade compatível com o seu cargo.

Art. 85. Ao servidor convocado para o serviço militar será concedida licença, na forma e condições previstas na legislação específica.

Parágrafo único. Concluído o serviço militar, o servidor terá até 30 (trinta) dias sem remuneração para reassumir o exercício do cargo.

Art. 86. O servidor terá direito a licença, sem remuneração, durante o período que mediar entre a sua escolha em convenção partidária, como candidato a cargo eletivo, e a véspera do registro de sua candidatura perante a Justiça Eleitoral.

§ 1º O servidor candidato a cargo eletivo na localidade onde desempenha suas funções e que exerça cargo de direção, chefia, assessoramento, arrecadação ou fiscalização, dele será afastado, a partir do dia imediato ao do registro de sua candidatura perante a Justiça Eleitoral, até o décimo dia seguinte ao do pleito.

§ 2º A partir do registro da candidatura e até o décimo dia seguinte ao da eleição, o servidor fará jus à licença, assegurados os vencimentos do cargo efetivo, somente pelo período de três meses.

Art. 87. Após cada quinquênio de efetivo exercício, o servidor poderá, no interesse da Administração, afastar-se do exercício do cargo efetivo, com a respectiva remuneração, por até três meses, para participar de curso de capacitação profissional.

Art. 91. A critério da Administração, poderão ser concedidas ao servidor ocupante de cargo efetivo, desde que não esteja em estágio probatório, licenças para o trato de assuntos particulares pelo prazo de até três anos consecutivos, sem remuneração.

Parágrafo único. A licença poderá ser interrompida, a qualquer tempo, a pedido do servidor ou no interesse do serviço.

Art. 92. É assegurado ao servidor o direito à licença sem remuneração para o desempenho de mandato em confederação, federação, associação de classe de âmbito nacional, sindicato representativo da categoria ou entidade fiscalizadora da profissão ou, ainda, para participar de gerência ou administração em sociedade cooperativa constituída por servidores públicos para prestar serviços a seus membros, observado o disposto na alínea c do inciso VIII do art. 102 desta Lei, conforme disposto em regulamento e observados os seguintes limites:

I - para entidades com até 5.000 (cinco mil) associados, 2 (dois) servidores;

II - para entidades com 5.001 (cinco mil e um) a 30.000 (trinta mil) associados, 4 (quatro) servidores;

III - para entidades com mais de 30.000 (trinta mil) associados, 8 (oito) servidores.

§ 1º Somente poderão ser licenciados os servidores eleitos para cargos de direção ou de representação nas referidas entidades, desde que cadastradas no órgão competente.

§ 2º A licença terá duração igual à do mandato, podendo ser renovada, no caso de reeleição.

Art. 202. Será concedida ao servidor licença para tratamento de saúde, a pedido ou de ofício, com base em perícia médica, sem prejuízo da remuneração a que fizer jus.

Art. 207. Será concedida licença à servidora gestante por 120 (cento e vinte) dias consecutivos, sem prejuízo da remuneração.

§ 1º. A licença poderá ter início no primeiro dia do nono mês de gestação, salvo antecipação por prescrição médica.

§ 2º No caso de nascimento prematuro, a licença terá início a partir do parto.

§ 3º No caso de natimorto, decorridos 30 (trinta) dias do evento, a servidora será submetida a exame médico, e se julgada apta, reassumirá o exercício.

§ 4º No caso de aborto atestado por médico oficial, a servidora terá direito a 30 (trinta) dias de repouso remunerado.

Art. 208. Pelo nascimento ou adoção de filhos, o servidor terá direito à licença-paternidade de 5 (cinco) dias consecutivos.

Art. 209. Para amamentar o próprio filho, até a idade de seis meses, a servidora lactante terá direito, durante a jornada de trabalho, a uma hora de descanso, que poderá ser parcelada em dois períodos de meia hora.

computador no depósito decodifica a marca, convertendo-a em informação utilizável para a operação dos sistemas de movimentação interna, principalmente os automatizados.

Recebimento e Armazenagem

Recebimento é a atividade intermediária entre as tarefas de compra e pagamento ao fornecedor, sendo de sua responsabilidade a conferência dos materiais destinados à empresa.

As atribuições básicas do Recebimento são:

- Coordenar e controlar as atividades de recebimento e devolução de materiais;
- Analisar a documentação recebida, verificando se a compra está autorizada;
- Controlar os volumes declarados na nota fiscal e no manifesto de transporte com os volumes a serem efetivamente recebidos;
- Proceder a conferência visual, verificando as condições de embalagem quanto a possíveis avarias na carga transportada e, se for o caso, apontando as ressalvas de praxe nos respectivos documentos;
- Proceder a conferência quantitativa e qualitativa dos materiais recebidos;
- Decidir pela recusa, aceite ou devolução, conforme o caso;
- Providenciar a regularização da recusa, devolução ou da liberação de pagamento ao fornecedor;
- Liberar o material desembaraçado para estoque no almoxarifado;

A análise do Fluxo de *Recebimento de Materiais* permite dividir a função em quatro fases:

- **1a fase - Entrada de Materiais**

A recepção dos veículos transportadores efetuada na portaria da empresa representa o início do processo de Recebimento e tem os seguintes objetivos:

- A recepção dos veículos transportadores;
- A triagem da documentação suporte do recebimento;
- Constatação se a compra, objeto da nota fiscal em análise, está autorizada pela empresa;
- Constatação se a compra autorizada está no prazo de entrega contratual;
- Constatação se o número do documento de compra consta na nota fiscal;
- Cadastramento no sistema das informações referentes a compras autorizadas, para as quais se inicia o processo de recebimento;
- O encaminhamento desses veículos para a descarga;

As compras não autorizadas ou em desacordo com a programação de entrega devem ser recusadas, transcrevendo-se os motivos no verso da Nota Fiscal. Outro documento que serve para as operações de análise de avarias e conferência de volumes é o “Conhecimento de Transporte Rodoviário de Carga”, que é emitido quando do recebimento da mercadoria a ser transportada.

As divergências e irregularidades insanáveis constatadas em relação às condições de contrato devem motivar a recusa do recebimento, anotando-se no verso da 1a via da Nota Fiscal as circunstâncias que motivaram a recusa, bem como nos documentos do transportador. O exame para constatação das avarias é feito através da análise da disposição das cargas, da observação das embalagens, quanto a evidências de quebras, umidade e amassados.

Os materiais que passaram por essa primeira etapa devem ser encaminhados ao Almoxarifado. Para efeito de descarga do material no Almoxarifado, a recepção é voltada para a conferência de volumes, confrontando-se a Nota Fiscal com os respectivos registros e controles de compra. Para a descarga do veículo transportador é necessária a utilização de equipamentos especiais, quais sejam: paleteiras, talhas, empilhadeiras e pontes rolantes.

O cadastramento dos dados necessários ao registro do recebimento do material compreende a atualização dos seguintes sistemas:

- **Sistema de Administração de Materiais e gestão de estoques:** dados necessários à entrada dos materiais em estoque, visando ao seu controle;

- **Sistema de Contas a pagar :** dados referentes à liberação de pendências com fornecedores, dados necessários à atualização da posição de fornecedores;

- **Sistema de Compras :** dados necessários à atualização de saldos e baixa dos processos de compras;

2a fase - Conferência Quantitativa

É a atividade que verifica se a quantidade declarada pelo fornecedor na Nota Fiscal corresponde efetivamente à recebida. A conferência por acusação também conhecida como “**contagem cega**” é aquela no qual o conferente aponta a quantidade recebida, desconhecendo a quantidade faturada pelo fornecedor. A confrontação do recebido versus faturado é efetuada a posteriori por meio do *Regularizador* que analisa as distorções e providencia a recontagem.

Dependendo da natureza dos materiais envolvidos, estes podem ser contados utilizando os seguintes métodos:

- **Manual:** para o caso de pequenas quantidades;
- **Por meio de cálculos:** para o caso que envolve embalagens padronizadas com grandes quantidades;
- **Por meio de balanças contadoras pesadoras:** para casos que envolvem grande quantidade de pequenas peças como parafusos, porcas, arruelas;
- **Pesagem:** para materiais de maior peso ou volume, a pesagem pode ser feita através de balanças rodoviárias ou ferroviárias;
- **Medição:** em geral as medições são feitas por meio de trenas;

3a fase - Conferência Qualitativa

Visa garantir a adequação do material ao fim que se destina. A análise de qualidade efetuada pela inspeção técnica, por meio da confrontação das condições contratadas na Autorização de Fornecimento com as consignadas na Nota Fiscal pelo Fornecedor, visa garantir o recebimento adequado do material contratado pelo exame dos seguintes itens:

- Características dimensionais;
- Características específicas;
- Restrições de especificação;

A armazenagem nada mais é do que um conjunto de funções que tem nele a recepção, descarga, carregamento, arrumação e conservação de matérias – primas, produtos acabados ou semi – acabados.

Este processo envolve mercadorias, e apenas produz resultados quando é realizado uma operação com o objetivo de lhe acrescentar valor. A armazenagem pode ser definida como o compromisso entre os custos e a melhor solução para as empresas. Na prática

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Um dos atrativos de comunicação por correio eletrônico é sua flexibilidade. Assim, não interessa definir padronização da mensagem comunicada. O assunto deve ser o mais claro e específico possível, relacionado ao conteúdo global da mensagem. Assim, quem irá receber a mensagem identificará rapidamente do que se trata; quem a envia poderá, posteriormente, localizar a mensagem na caixa do correio eletrônico.

O texto dos correios eletrônicos deve ser iniciado por uma saudação. Quando endereçado para outras instituições, para receptores desconhecidos ou para particulares, deve-se utilizar o vocativo conforme os demais documentos oficiais, ou seja, “Senhor” ou “Senhora”, seguido do cargo respectivo, ou “Prezado Senhor”, “Prezada Senhora”.

Atenciosamente é o fecho padrão em comunicações oficiais. Com o uso do e-mail, popularizou-se o uso de abreviações como “Att.”, e de outros fechos, como “Abraços”, “Saudações”, que, apesar de amplamente usados, não são fechos oficiais e, portanto, não devem ser utilizados em e-mails profissionais.

Sugere-se que todas as instituições da administração pública adotem um padrão de texto de assinatura. A assinatura do e-mail deve conter o nome completo, o cargo, a unidade, o órgão e o telefone do remetente.

A possibilidade de anexar documentos, planilhas e imagens de diversos formatos é uma das vantagens do e-mail. A mensagem que encaminha algum arquivo deve trazer informações mínimas sobre o conteúdo do anexo.

Os arquivos anexados devem estar em formatos usuais e que apresentem poucos riscos de segurança. Quando se tratar de documento ainda em discussão, os arquivos devem, necessariamente, ser enviados, em formato que possa ser editado.

A **correção ortográfica** é requisito elementar de qualquer texto, e ainda mais importante quando se trata de textos oficiais. Muitas vezes, uma simples troca de letras pode alterar não só o sentido da palavra, mas de toda uma frase. O que na correspondência particular seria apenas um lapso na digitação pode ter repercussões indesejáveis quando ocorre no texto de uma comunicação oficial ou de um ato normativo. Assim, toda revisão que se faça em determinado documento ou expediente deve sempre levar em conta também a correção ortográfica.

HÍFEN	ASPAS	ITÁLICO	NEGRITO E SUBLINHADO
<p>O hífen é um sinal usado para:</p> <p>a) ligar os elementos de palavras compostas: vice-ministro;</p> <p>b) para unir pronomes átonos a verbos: agradeceu-lhe; e</p> <p>c) para, no final de uma linha, indicar a separação das sílabas de uma palavra em duas partes (a chamada translineação): com-/parar, gover-/no.</p>	<p>As aspas têm os seguintes empregos:</p> <p>a) antes e depois de uma citação textual direta, quando esta tem até três linhas, sem utilizar itálico;</p> <p>b) quando necessário, para diferenciar títulos, termos técnicos, expressões fixas, definições, exemplificações e assemelhados.</p>	<p>Emprega-se itálico em:</p> <p>a) títulos de publicações (livros, revistas, jornais, periódicos etc.) ou títulos de congressos, conferências, slogans, lemas sem o uso de aspas (com inicial maiúscula em todas as palavras, exceto nas de ligação);</p> <p>b) palavras e as expressões em latim ou em outras línguas estrangeiras não incorporadas ao uso comum na língua portuguesa ou não aportuguesadas.</p>	<p>Usa-se o negrito para realce de palavras e trechos. Deve-se evitar o uso de sublinhado para realçar palavras e trechos em comunicações oficiais.</p>

PARÊNTESES E TRAVESSÃO	USO DE SIGLAS E ACRÔNIMOS
<p>Os parênteses são empregados para intercalar, em um texto, explicações, indicações, comentários, observações, como por exemplo, indicar uma data, uma referência bibliográfica, uma sigla.</p> <p>O travessão, que é representado graficamente por um hífen prolongado (—), substitui parênteses, vírgulas, dois-pontos.</p>	<p>Para padronizar o uso de siglas e acrônimos nos atos normativos, serão adotados os conceitos sugeridos pelo Manual de Elaboração de Textos da Consultoria Legislativa do Senado Federal (1999), em que:</p> <p>a) sigla: constitui-se do resultado das somas das iniciais de um título; e</p> <p>b) acrônimo: constitui-se do resultado da soma de algumas sílabas ou partes dos vocábulos de um título.</p>

Sintaxe é a parte da Gramática que estuda a palavra, não em si, mas em relação às outras, que, com ela, se unem para exprimir o pensamento. Temos, assim, a seguinte ordem de colocação dos elementos que compõem uma oração:

SUJEITO + VERBO + COMPLEMENTO + ADJUNTO ADVERBIAL

O sujeito é o ser de quem se fala ou que executa a ação enunciada na oração. De acordo com a gramática normativa, o sujeito da oração não pode ser preposicionado. Ele pode ter complemento, mas não ser complemento.

Alguns itens são vitais na linguagem não verbal e devem ser compreendidos para a sua melhor utilização:

- gestos;
- postura;
- movimentos do corpo;
- tom da voz e velocidade da fala;
- movimentação entre receptor /emissor.

A linguagem não verbal é considerada vital para o processo de comunicação, tendo em vista que esta não ocorre apenas por meio de palavras, sendo um processo muito mais complexo do que se imagina.

No momento da comunicação é necessário decodificar as mensagens não verbais, pois quando isso não ocorre estima-se que há uma perda de 65% do que é comunicado.

No momento em que o profissional domina as mensagens não verbais, ele passa a conduzir o processo de comunicação de forma eficaz e consegue atingir os objetivos propostos.

Em suma, é necessário para o profissional aprenda a utilizar sinais não verbais no processo de comunicação, bem como dominar a linguagem verbal. Na ausência destas habilidades, existirá um desnível significativo no processo de comunicação entre emissor / receptor.

Eficácia na Comunicação

Comunicar-se eficazmente é proporcionar transformação e mudança na atitude das pessoas. Se a comunicação apenas muda as ideias das pessoas, mas não muda suas atitudes, então a comunicação não atingiu seu resultado. Ela não foi eficaz.

A clareza e a certeza de que se foi entendido, representam um dos pilares de um projeto bem sucedido e essa sempre foi uma das principais preocupações de todas as empresas. Varias são as vezes que apenas informamos e não formamos a ideia do que queremos que a outra parte faça.

Existem algumas ferramentas e regras que ajudam na conscientização sobre o próprio nível de comunicação.

Abaixo, o “Modelo de Quatro Elementos”, comprovado e aplicado por Philip Walser, como uma das ferramentas das quais podemos dispor.

Os quatro elementos são: “Framing” – “Advocating” – “Inquiring” – “Illustrating”:

- Framing: é definir o tema a ser abordado durante uma conversa logo no começo. Pode ser necessário redefinir o tema durante o andamento (“Re-framing”), mas deve-se evitar que a conversa vá para lugares distantes que não têm nada a ver com o assunto.

- Advocating: é explicar o seu próprio ponto de vista de forma clara e objetiva, não deixando de lado os porquês deste ponto de vista, ou seja, não engolir sapos, mas mencionar os valores que são à base deste seu ponto de vista.

- Inquiring: até mais importante do que esclarecer o seu, é importante entender o ponto de vista do outro. Isto se faz através de perguntas benevolentes que não tem o objetivo de interrogar.

- Illustrating: é resumir os diversos pontos de vista, procurar pontos em comum, colocar assuntos polêmicos na mesa, visando uma solução sendo flexível e contando com a flexibilidade do outro, diminuir complexidade para focar o que realmente está no centro da conversa.

Observar, ouvir e dar importância para o outro é determinante para a eficácia da comunicação.

De qualquer forma, a comunicação começa pelos sentidos (visão, audição, tato, olfação e gustação). Uma maneira prática de identificar a forma como uma pessoa está pensando é prestar atenção às palavras que ela utiliza, pois nossa linguagem está repleta de sinais, gestos, posturas e palavras baseados nos sentidos. Observar, ouvir e dar importância para o outro é determinante para a eficácia da comunicação.

É preciso abandonar a ilusão de que há solução fácil ou improvisada na construção de métricas que avaliem nosso trabalho. Não se deve supor que a outra parte entendeu, ou julgar que já deveria entender a mensagem. O que deve ser feito para que a comunicação seja adequada, é investigar se a outra parte compreendeu a mensagem.

Comunicação Interpessoal Eficaz: Cinco Elementos Críticos

Há cinco componentes que distinguem claramente os bons dos maus comunicadores. Tais componentes são Autoimagem, Saber Ouvir, Clareza de Expressão, Capacidade para lidar com sentimentos de contrariedade (irritação) e autoabertura.

AUTOIMAGEM (ou autoconceito)

O fator isolado mais importante que afeta a comunicação entre pessoas é a sua autoimagem: a imagem que têm de si mesmas e das situações que vivenciam. Enquanto as situações podem variar em função do momento ou do lugar, as crenças que as pessoas possuem acerca de si próprias estão sempre determinando seus comportamentos na comunicação. O “eu” é a estrela em todo ato de comunicação.

Cada um tem, literalmente, milhares de conceitos a respeito de si mesmo: quem é, o que significa, onde existe, o que faz e não faz, o que valoriza, no que acredita. Estas autopercepções variam em clareza, precisão e importância de pessoa para pessoa.

A importância da Autoimagem

A autoimagem de alguém é quem ele é. É o centro do seu universo, seu quadro referencial, sua realidade pessoal, o seu ponto de vista particular. É um visor através do qual ele percebe, ouve, avalia a compreende todas as coisas. É o seu filtro individual do mundo que o cerca.

A autoimagem de uma pessoa afeta sua maneira de se comunicar com os outros. Um autoconceito forte, positivo, é necessário para haver interações híidas e satisfatórias. Por outro lado, uma autoimagem fraca, inferior, frequentemente distorce a percepção do indivíduo relativamente a como os outros o veem, o que gera sentimentos de insegurança no seu relacionamento interpessoal. Alguém que tenha a seu próprio respeito uma impressão negativa poderá encontrar dificuldades em conversar com outros, em admitir que esteja errado, em expressar seus sentimentos, em aceitar críticas construtivas que lhe forem feitas ou em apresentar ideias diferentes das dos outros. Sua insegurança o leva a temer que os outros deixem de apreciá-lo se discordar deles.

Pelo fato de sentir-se desvalorizado, inadequado e inferior ele não tem confiança e pensa que suas ideias não interessam aos outros e que não vale a pena comunicá-las. Ele pode tornar-se arredo e defensivo em sua comunicação, renegando suas próprias ideias.