

# MP-AC

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ACRE

Técnico Ministerial

EDITAL DE ABERTURA Nº 1/2023

CÓD: SL-0770T-23  
7908433243571

## Língua Portuguesa

1. Características e funcionalidades de gêneros textuais variados .....	9
2. Interpretação de textos.....	15
3. Variação linguística: estilística, sociocultural, geográfica, 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. Sequências textuais: descritiva, narrativa, argumentativa, injuntiva, dialogal .....	23
8. Tipos de argumento .....	24
9. Classificação gramatical .....	25
10. Processo de formação de palavras.....	33
11. Análise morfossintática. Relações de coordenação e subordinação entre orações e entre termos da oração .....	34
12. Fenômenos gramaticais e construção de significados na língua portuguesa .....	37
13. Concordância verbal e nominal. ....	38
14. Regência verbal e nominal.....	39
15. Colocação PRONOMINAL.....	41

## 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. ....	51
2. Números complexos: conceito, operações e representação geométrica .....	55
3. Progressão aritmética e progressão geométrica: razão, termo geral e soma dos termos. ....	56
4. Noções de Matemática Financeira: razão, proporção.....	59
5. porcentagem.....	61
6. juros simples e compostos.....	62
7. Equações e inequações.....	63
8. Conceito, representação gráfica e aplicações das funções: afim, quadrática, exponencial e modulares .....	68
9. Sistemas de equações: conceito, resolução, discussão e representação geométrica.....	76
10. Noções de Estatística .....	76
11. Apresentação de dados estatísticos: tabelas e gráficos .....	77
12. Medidas de centralidade: média aritmética, média ponderada, mediana e moda. Medidas de dispersão: variância, desvio padrão e coeficiente de variação .....	81
13. Trigonometria: ângulos: trigonometria no triângulo retângulo e propriedades das funções trigonométricas. ....	83
14. Geometria plana: polígonos regulares, perímetro, áreas .....	89
15. Geometria espacial: poliedros regulares, perímetro, áreas, volumes .....	92

## Conhecimentos Gerais do Mundo, Brasil e Acre

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.....	101
2. Aspectos histórico-geográficos do Acre.....	101

## Noções de Informática

1. Família de sistemas operacionais Microsoft Windows para microcomputadores pessoais: interface gráfico usuário e seus elementos, além da utilização da ajuda e 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 a configuração de aplicativos. Aplicativos pertencentes ao Windows (Bloco de Notas, Paint, WordPad e Mapa de Caracteres).....	117
2. Gerenciamento de arquivos e pastas, incluindo os tipos de arquivos e suas extensões e a pesquisa e localização de conteúdo.....	134
3. Procedimentos de backup.....	136
4. gerenciamento de impressão.....	136
5. Compactação e extração de conteúdo a partir de arquivos zip.....	137
6. Aplicativos para escritórios por meio de software livre e de software proprietário.....	137
7. Processador de textos (criação, edição e formatação de textos; recursos voltados à automação de documentos)......	139
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; obtenção de dados de fontes externas)......	147
9. Gerador de apresentação (criação de slides; formatação e inserção de imagens e objetos; efeitos de transição e animações; apresentação de slides; exportação para o formato PDF).....	153
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.....	160
11. Serviços de correio eletrônico.....	165

## Legislação e Ética

1. Ética e função pública.....	171
2. Ética no Setor Público.....	173
3. Lei nº 8.429/1992 e suas alterações.....	174
4. Lei nº 9.784/1999 e suas alterações (processo administrativo).....	183
5. Acesso à informação: Lei nº 12.527/2011.....	189
6. Decreto nº 7.724/2012.....	195
7. Decreto nº 9.830/2019.....	206
8. Princípios Fundamentais da Constituição Federal de 1988: Direitos e Garantias Fundamentais; Direitos e Deveres Individuais e Coletivos; Direitos Sociais.....	209
9. da Organização do Estado: união, estados, municípios, Distrito Federal e territórios.....	215
10. da Administração Pública: dos servidores públicos.....	222
11. da Organização dos Poderes.....	227

12. Atos Administrativos: elementos e atributos.....	251
13. Agentes públicos: agentes políticos e servidores públicos .....	262
14. Lei nº 4.131/2023 (Dispõe sobre o Plano de Cargos, Carreira e Remuneração - PCCR).....	273
15. Lei nº 12.846/2013 e suas alterações .....	290
16. Regime Jurídico dos Servidores do Ministério Público: Lei Complementar nº 75/1993 e alterações posteriores .....	293
17. Lei nº 8.625/1993 e alterações posteriores .....	322
18. Regimento Interno do Conselho Nacional do Ministério Público (Resolução nº 92/2013 - Livro I - Da Composição, Competência e Organização e Livro II – Do Processo) .....	332

## Conhecimentos Específicos Técnico Ministerial

1. Conceitos básicos de administração .....	355
2. Noções das funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle.....	363
3. Conhecimentos básicos de organização, sistemas e métodos.....	369
4. Noções de áreas funcionais de organizações públicas.....	373
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 .....	376
6. Conhecimentos básicos de gestão por processos.....	401
7. Programas, projetos e ações na gestão pública .....	403
8. Conceitos básicos aplicados à gestão pública: governança, governabilidade, accountability e transparência pública .....	403
9. Planejamento, orçamento e conceitos básicos de finanças públicas.....	407
10. Tipos e redação de documentos oficiais.....	415
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.....	425
12. Atendimento ao público: regras básicas, abordagens, formas de comunicação, recepção, conhecimento da estrutura da organização, orientação e encaminhamentos.....	434
13. Noções de comunicação formal e informal nas organizações .....	436

ta a realização de uma crítica social). Para exemplo, destacamos os seguintes romancistas brasileiros: Machado de Assis, Guimarães Rosa, Eça de Queiroz, entre outros.

### Conto

É um texto narrativo breve, e de **ficção**, geralmente em prosa, que conta situações rotineiras, anedotas e até folclores. Inicialmente, fazia parte da literatura oral. *Boccaccio* foi o primeiro a reproduzi-lo de forma escrita com a publicação de *Decamerão*.

Ele é um gênero da esfera literária e se caracteriza por ser uma narrativa densa e concisa, a qual se desenvolve em torno de uma única ação. Geralmente, o leitor é colocado no interior de uma ação 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 expectador; 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.

#### Verbete 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 comum<sup>2</sup> 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**.

<sup>2</sup> [http://www.odiarionline.com.br/noticia/43077/VENDEDOR-BRASILEIRO-ESTA-MENOS-](http://www.odiarionline.com.br/noticia/43077/VENDEDOR-BRASILEIRO-ESTA-MENOS)

**SEÇÃO VI  
DAS REUNIÕES**

Art. 57. O Congresso Nacional reunir-se-á, anualmente, na Capital Federal, de 2 de fevereiro a 17 de julho e de 1º de agosto a 22 de dezembro. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 50, de 2006)

§1º As reuniões marcadas para essas datas serão transferidas para o primeiro dia útil subsequente, quando recaírem em sábados, domingos ou feriados.

§2º A sessão legislativa não será interrompida sem a aprovação do projeto de lei de diretrizes orçamentárias.

§3º Além de outros casos previstos nesta Constituição, a Câmara dos Deputados e o Senado Federal reunir-se-ão em sessão conjunta para:

- I - inaugurar a sessão legislativa;
- II - elaborar o regimento comum e regular a criação de serviços comuns às duas Casas;
- III - receber o compromisso do Presidente e do Vice-Presidente da República;
- IV - conhecer do veto e sobre ele deliberar.

§4º Cada uma das Casas reunir-se-á em sessões preparatórias, a partir de 1º de fevereiro, no primeiro ano da legislatura, para a posse de seus membros e eleição das respectivas Mesas, para mandato de 2 (dois) anos, vedada a recondução para o mesmo cargo na eleição imediatamente subsequente. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 50, de 2006)

§5º A Mesa do Congresso Nacional será presidida pelo Presidente do Senado Federal, e os demais cargos serão exercidos, alternadamente, pelos ocupantes de cargos equivalentes na Câmara dos Deputados e no Senado Federal.

§6º A convocação extraordinária do Congresso Nacional far-se-á: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 50, de 2006)

I - pelo Presidente do Senado Federal, em caso de decretação de estado de defesa ou de intervenção federal, de pedido de autorização para a decretação de estado de sítio e para o compromisso e a posse do Presidente e do Vice-Presidente da República;

II - pelo Presidente da República, pelos Presidentes da Câmara dos Deputados e do Senado Federal ou a requerimento da maioria dos membros de ambas as Casas, em caso de urgência ou interesse público relevante, em todas as hipóteses deste inciso com a aprovação da maioria absoluta de cada uma das Casas do Congresso Nacional. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 50, de 2006)

§7º Na sessão legislativa extraordinária, o Congresso Nacional somente deliberará sobre a matéria para a qual foi convocado, ressalvada a hipótese do §8º deste artigo, vedado o pagamento de parcela indenizatória, em razão da convocação. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 50, de 2006)

§8º Havendo medidas provisórias em vigor na data de convocação extraordinária do Congresso Nacional, serão elas automaticamente incluídas na pauta da convocação. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 32, de 2001)

**SEÇÃO VII  
DAS COMISSÕES**

Art. 58. O Congresso Nacional e suas Casas terão comissões permanentes e temporárias, constituídas na forma e com as atribuições previstas no respectivo regimento ou no ato de que resultar sua criação.

§1º Na constituição das Mesas e de cada Comissão, é assegurada, tanto quanto possível, a representação proporcional dos partidos ou dos blocos parlamentares que participam da respectiva Casa.

§2º Às comissões, em razão da matéria de sua competência, cabe:

I - discutir e votar projeto de lei que dispensar, na forma do regimento, a competência do Plenário, salvo se houver recurso de um décimo dos membros da Casa;

II - realizar audiências públicas com entidades da sociedade civil;

III - convocar Ministros de Estado para prestar informações sobre assuntos inerentes a suas atribuições;

IV - receber petições, reclamações, representações ou queixas de qualquer pessoa contra atos ou omissões das autoridades ou entidades públicas;

V - solicitar depoimento de qualquer autoridade ou cidadão;

VI - apreciar programas de obras, planos nacionais, regionais e setoriais de desenvolvimento e sobre eles emitir parecer.

§3º As comissões parlamentares de inquérito, que terão poderes de investigação próprios das autoridades judiciais, além de outros previstos nos regimentos das respectivas Casas, serão criadas pela Câmara dos Deputados e pelo Senado Federal, em conjunto ou separadamente, mediante requerimento de um terço de seus membros, para a apuração de fato determinado e por prazo certo, sendo suas conclusões, se for o caso, encaminhadas ao Ministério Público, para que promova a responsabilidade civil ou criminal dos infratores.

§4º Durante o recesso, haverá uma Comissão representativa do Congresso Nacional, eleita por suas Casas na última sessão ordinária do período legislativo, com atribuições definidas no regimento comum, cuja composição reproduzirá, quanto possível, a proporcionalidade da representação partidária.

**PROCESSO LEGISLATIVO**

O Processo Legislativo é o conjunto de atos (iniciativa, discussão, votação, emenda, sanção, veto, derrubada do veto, promulgação, publicação) realizados pelo Congresso Nacional e pela Presidência da República, visando à elaboração de emendas à Constituição, leis complementares, leis ordinárias, leis delegadas, medidas provisórias, decretos legislativos e resoluções.

**Processo Legislativo Ordinário**

É o procedimento exigido para a elaboração das leis ordinárias e das leis complementares, que se decompõe em três fases: introdutória, constitutiva e complementar.

**Fase Introdutória – Iniciativa de Lei por Parlamentar e Extra-parlamentar**

A Fase Introdutória tem início quando um dos legitimados pela CF (Art. 61, caput) toma a iniciativa de apresentar um projeto de lei a uma das Casas do Congresso Nacional.

Esta iniciativa, também chamada de proposição, disposição, competência legiferante ou competência legislativa, pode ser classificada em parlamentar, extraparlamentar, privativa, concorrente ou popular.

a) o respeito aos fundamentos do Estado Democrático de Direito, aos objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil, aos princípios informadores das relações internacionais, bem como aos direitos assegurados na Constituição Federal e na lei;

b) a preservação da ordem pública, da incolumidade das pessoas e do patrimônio público;

c) a prevenção e a correção de ilegalidade ou de abuso de poder;

d) a indisponibilidade da persecução penal;

e) a competência dos órgãos incumbidos da segurança pública.

Art. 4º São princípios institucionais do Ministério Público da União a unidade, a indivisibilidade e a independência funcional.

Art. 5º São funções institucionais do Ministério Público da União:

I - a defesa da ordem jurídica, do regime democrático, dos interesses sociais e dos interesses individuais indisponíveis, considerados, dentre outros, os seguintes fundamentos e princípios:

a) a soberania e a representatividade popular;

b) os direitos políticos;

c) os objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil;

d) a indissolubilidade da União;

e) a independência e a harmonia dos Poderes da União;

f) a autonomia dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;

g) as vedações impostas à União, aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios;

h) a legalidade, a impessoalidade, a moralidade e a publicidade, relativas à administração pública direta, indireta ou fundacional, de qualquer dos Poderes da União;

II - zelar pela observância dos princípios constitucionais relativos:

a) ao sistema tributário, às limitações do poder de tributar, à repartição do poder impositivo e das receitas tributárias e aos direitos do contribuinte;

b) às finanças públicas;

c) à atividade econômica, à política urbana, agrícola, fundiária e de reforma agrária e ao sistema financeiro nacional;

d) à seguridade social, à educação, à cultura e ao desporto, à ciência e à tecnologia, à comunicação social e ao meio ambiente;

e) à segurança pública;

III - a defesa dos seguintes bens e interesses:

a) o patrimônio nacional;

b) o patrimônio público e social;

c) o patrimônio cultural brasileiro;

d) o meio ambiente;

e) os direitos e interesses coletivos, especialmente das comunidades indígenas, da família, da criança, do adolescente e do idoso;

IV - zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos da União, dos serviços de relevância pública e dos meios de comunicação social aos princípios, garantias, condições, direitos, deveres e vedações previstos na Constituição Federal e na lei, relativos à comunicação social;

V - zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos da União e dos serviços de relevância pública quanto:

a) aos direitos assegurados na Constituição Federal relativos às ações e aos serviços de saúde e à educação;

b) aos princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade e da publicidade;

VI - exercer outras funções previstas na Constituição Federal e na lei.

§ 1º Os órgãos do Ministério Público da União devem zelar pela observância dos princípios e competências da Instituição, bem como pelo livre exercício de suas funções.

§ 2º Somente a lei poderá especificar as funções atribuídas pela Constituição Federal e por esta Lei Complementar ao Ministério Público da União, observados os princípios e normas nelas estabelecidos.

## CAPÍTULO II DOS INSTRUMENTOS DE ATUAÇÃO

Art. 6º Compete ao Ministério Público da União:

I - promover a ação direta de inconstitucionalidade e o respectivo pedido de medida cautelar;

II - promover a ação direta de inconstitucionalidade por omissão;

III - promover a arguição de descumprimento de preceito fundamental decorrente da Constituição Federal;

IV - promover a representação para intervenção federal nos Estados e no Distrito Federal;

V - promover, privativamente, a ação penal pública, na forma da lei;

VI - impetrar habeas corpus e mandado de segurança;

VII - promover o inquérito civil e a ação civil pública para:

a) a proteção dos direitos constitucionais;

b) a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente, dos bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico;

c) a proteção dos interesses individuais indisponíveis, difusos e coletivos, relativos às comunidades indígenas, à família, à criança, ao adolescente, ao idoso, às minorias étnicas e ao consumidor;

d) outros interesses individuais indisponíveis, homogêneos, sociais, difusos e coletivos;

VIII - promover outras ações, nelas incluído o mandado de injunção sempre que a falta de norma regulamentadora torne inviável o exercício dos direitos e liberdades constitucionais e das prerrogativas inerentes à nacionalidade, à soberania e à cidadania, quando difusos os interesses a serem protegidos;

IX - promover ação visando ao cancelamento de naturalização, em virtude de atividade nociva ao interesse nacional;

X - promover a responsabilidade dos executores ou agentes do estado de defesa ou do estado de sítio, pelos ilícitos cometidos no período de sua duração;

XI - defender judicialmente os direitos e interesses das populações indígenas, incluídos os relativos às terras por elas tradicionalmente habitadas, propondo as ações cabíveis;

XII - propor ação civil coletiva para defesa de interesses individuais homogêneos;

XIII - propor ações de responsabilidade do fornecedor de produtos e serviços;

XIV - promover outras ações necessárias ao exercício de suas funções institucionais, em defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, especialmente quanto:

a) ao Estado de Direito e às instituições democráticas;

b) à ordem econômica e financeira;

c) à ordem social;

d) ao patrimônio cultural brasileiro;

e) à manifestação de pensamento, de criação, de expressão ou de informação;

f) à probidade administrativa;

• **Teoria Estruturalista – Conclusão:**

- Tentativa de conciliação dos conceitos clássicos e humanísticos;
- Visão crítica ao modelo burocrático;
- Ampliação das abordagens de organização;
- Relações Inter organizacionais;
- Todas as heranças representam um avanço rumo à Abordagem Sistêmica e uma evolução no entendimento para a Teoria da Administração.

**Abordagem Humanística**

É um desdobramento da Teoria das Relações Humanas. A Abordagem Humanística nasce no período de entendimento de que a produtividade era o elemento principal, e seu modelo era “homem-máquina”, em que o trabalhador era visto basicamente como operador de máquinas, não havia a percepção com outro elemento que não fosse a produtividade.

• **Suas preocupações:**

- Nas tarefas (abordagem científica) e nas estruturas (teoria clássica) dão lugar para ênfase nas pessoas;
- Nasce com a Teoria das Relações Humanas (1930) e no desenvolvimento da Psicologia do Trabalho:
- \* **Análise do trabalho** e adaptação do trabalhador ao trabalho.
- \* Adaptação do trabalho ao trabalhador.
- A necessidade de humanizar e democratizar a Administração libertando dos regimes rígidos e mecanicistas;
- Desenvolvimento das ciências humanas, principalmente a psicologia, e sua influência no campo industrial;
- Trazendo ideias de John Dewey e Kurt Lewin para o humanismo na Administração e as conclusões da experiência em si.

• **Principais aspectos:**

— Psicologia do trabalho, que hoje chamamos de Comportamento Organizacional, demonstrando uma percepção diferenciada do trabalhador, com viés de um homem mais social, com mais expectativas e desejos. Percebe-se então que o comportamento e a preocupação com o ambiente de trabalho do indivíduo tornam-se parte responsável pela produtividade. Agregando a visão antagonica desse homem econômico, trazendo o conceito de homem social.

— Experiência de Hawthorn desenvolvida por Elton Mayo, na qual a alteração de iluminação traz um resultado importante:

Essa experiência foi realizada no ano de 1927, pelo Conselho Nacional de Pesquisas dos Estados Unidos, em uma fábrica da *Western Electric Company*, situada em Chicago, no bairro de Hawthorn. Lá dois grupos foram selecionados e em um deles foi alterada a iluminação no local de trabalho, observando assim, uma alteração no desempenho do comportamento e na produtividade do grupo em relação ao outro. Não necessariamente ligada a alteração de iluminação, mas com a percepção dos indivíduos de estarem sendo vistos, começando então a melhorarem seus padrões de trabalho. Sendo assim, chegou-se à conclusão de que:

1. A capacidade social do trabalhador determina principalmente a sua capacidade de executar movimentos, ou seja, é ela que determina seu nível de competência. É a capacidade social do trabalhador que determina o seu nível de competência e eficiência e não sua capacidade de executar movimentos eficientes dentro de um tempo estabelecido.

2. Os trabalhadores não agem ou reagem isoladamente como indivíduos, mas como membros de grupos, equipe de trabalho.

3. As pessoas são motivadas pela necessidade de reconhecimento.

4. Grupos informais: alicerçada no conceito de homem social, ou seja, o trabalhador é um indivíduo dotado de vontade e desejos de estruturas sociais mais complexas, e que esse indivíduo reconhece em outros indivíduos elementos afins aos seus e esses elementos passam a influenciar na produtividade do indivíduo. Os níveis de produtividade são controlados pelas normas informais do grupo e não pela organização formal.

5. A Organização Informal:

- Relação de coesão e antagonismo. Simpatia e antipatia;
- Status ou posição social;
- Colaboração espontânea;
- Possibilidade de oposição à organização formal;
- Padrões de relações e atitudes;
- Mudanças de níveis e alterações dos grupos informais;
- A organização informal transcende a organização formal;
- Padrões de desempenho nos grupos informais.

**MODALIDADES DE TRANSPORTE**

O transporte de mercadorias é parte fundamental do comércio. Como o produto é entregue e a qualidade com que chega até o cliente final é o que define a satisfação do comprador e a possibilidade de um cliente fiel. Sendo assim, deve-se usar o modal – meio de transporte – que atenda às expectativas do comprador.

Dados mostram que o transporte representa 60% dos custos logísticos, 3,5% do faturamento e tem papel preponderante na qualidade dos serviços logísticos, impactando diretamente no tempo de entrega, confiabilidade e segurança dos produtos.

Qual o melhor modal?

São basicamente cinco os modais: rodoviário, ferroviário, aquaviário, aéreo e dutoviário.

Para o transporte de mercadorias, cada modal possui suas vantagens e desvantagens. Para cada rota há possibilidade de escolha e esta deve ser feita mediante análise profunda dos custos e características do serviço.

O Ministério do Desenvolvimento Indústria e Comércio Exterior classifica o Sistema de Transporte, quanto à forma, em:

- Modal: envolve apenas uma modalidade (ex.: Rodoviário);
- Intermodal: envolve mais de uma modalidade (ex.: Rodoviário e Ferroviário);
- Multimodal: envolve mais de uma modalidade, porém, regido por um único contrato;
- Segmentados: envolve diversos contratos para diversos modais;
- Sucessivos: quando a mercadoria, para alcançar o destino final, necessita ser transbordada para prosseguimento em veículo da mesma modalidade de transporte (regido por um único contrato).

**VANTAGENS E DESVANTAGENS DOS TIPOS DE TRANSPORTE**

**Transporte Rodoviário**

É aquele que se realiza em estradas, com utilização de caminhões e carretas. Trata-se do transporte mais utilizado no Brasil, apesar do custo operacional e do alto consumo de óleo diesel.

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidade de tráfego por qualquer rodovia (flexibilidade operacional)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menor capacidade de cargas entre todos os modais;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usado em qualquer tipo de carga.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto custo de operação</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agilidade no transporte e no acesso às cargas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto risco de roubo/Frota antiga- acidentes</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não necessita de entrepostos especializados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vias com gargalos gerando gastos extras e maior tempo para entrega.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amplamente disponível</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto grau de poluição</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fácil contratação e gerenciamento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto valor de transporte.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adequado para curtas e médias distâncias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menos competitivo à longa distância;</li> </ul>

Quando usar o Transporte Rodoviário - Mercadorias perecíveis, mercadorias de alto valor agregado, pequenas distâncias (até 400 Km), trajetos exclusivos onde não há vias para outros modais, quando o tempo de trânsito for valor agregado.

**Polarização:**

“Há polarização quando tratamos os contrários como se fossem contraditórios. Polarização é a tendência a reconhecer apenas os extremos, negligenciando as posições intermediárias.” O processo comunicacional fica bastante prejudicado, quando os pontos de vistas são extremistas, pois dificilmente encontra-se um meio termo, sem causar grandes discussões ou fugir aos objetivos do processo.

**Falsa identidade baseada em palavras**

Acontece quando uma pessoa percebe coisas em comum entre duas ou mais coisas e conclui que essas coisas são idênticas. Um exemplo claro disso é: os cariocas são flamenguistas. Camila é flamenguista. Por conseguinte, Camila é carioca. A palavra tem uma força fora do comum, podendo beneficiar ou prejudicar alguém por meio dessas conclusões das semelhanças entre as coisas.

**Polissemia**

É a reunião de vários sentidos em apenas uma palavra. Cada um tem um repertório de palavras e significados e uma mesma palavra pode ter vários significados para um mesmo indivíduo. Então, já que o processo comunicacional precisa de no mínimo duas pessoas para acontecer, pode-se imaginar o quão complexo é a Comunicação entre diversas pessoas.

“A palavra é a maneira de traduzir ideias ou pensamentos.” Portanto, cada indivíduo tende a transmitir as mensagens “carregadas” de palavras com suas percepções das coisas. Essa barreira está lado a lado com a barreira de desencontros, pois as duas abordam as diferenças de percepções de cada indivíduo.

Tem uma palavra que serve de exemplo desta barreira, qual seja: abacaxi pode ser uma fruta ou um problema, que para ser resolvido, dá muito trabalho.

**Barreiras verbais**

São aquelas provocadas por palavras e expressões causadoras de antagonismos, ou seja, são as causadoras de oposições de ideias.

**Barreiras psicológicas**

1. Efeito de Halo: de acordo com Schermerhorn (1999, p. 260), ocorre “quando um atributo é usado para desenvolver uma impressão geral de uma pessoa ou situação”.

Exemplificando, ao conhecer uma pessoa nova e ela se mostrar bastante ranzinza, pode-se ter a percepção negativa dessa pessoa, pois as pessoas podem generalizar essa característica que ela apresentou determinado dia. Pode-se generalizar desde expressões faciais, passando pelo modo ou estilo de se vestir, até a maneira de falar.

2. Tipos pré-determinados: é o agrupamento das pessoas em grupos sociais e/ou profissionais.

Aqui entram também os preconceitos (homofobia, racismo, machismo, entre outros) e também os estereótipos que prejudicam a interação entre as pessoas, pelo constrangimento que estes podem promover.

Tais questões criam barreiras na comunicação pois causam dores e situações desconfortáveis, sobretudo para os interlocutores, ou seja, para aqueles que recebem a mensagem que está sendo transmitida.

Como melhorar a comunicação interpessoal  
Habilidades de transmissão

**Linguagem apropriada**

Informações claras

Canais múltiplos

Comunicação face a face sempre que possível

É notório que problemas de comunicação são de difícil intervenção e por isso demandam do emissor um enorme cuidado ao transmitir a mensagem necessária de forma clara e objetiva.

Existem três fontes de sinais de comunicação e cada uma representa um percentual deste processo:

- comunicação verbal: palavras expressas 7%
- comunicação vocal: entonação, o tom e timbre de voz 38%
- expressão facial e corporal 55%

A falta de comunicação adequada pode gerar problemas de diversos tipos e com consequências variadas, entre as quais podemos citar:

- confusão entre os envolvidos;
- perda na prestação do serviço ou na confecção do produto;
- comprometer a imagem da empresa;
- desmotivação;
- retrabalho;
- falta de procedimentos e ordens claras;
- insatisfação de uma forma geral.

Um princípio fundamental para a boa comunicação é a disposição e a sabedoria em ouvir.

Toda a eficácia do processo depende, essencialmente, de saber ouvir e entender a mensagem que foi transmitida inicialmente, para então começar um processo de comunicação.

**Formas de comunicação**

A comunicação vem sofrendo evoluções ao longo do tempo, assim como todo o processo que sofre influência do mundo globalizado. As formas mais tradicionais de comunicação englobam:

- manual;
- revista;
- jornal;
- boletim;
- quadro de aviso.

Com o desenvolvimento dos meios de comunicação, figuram novos métodos efetivos para desenvolvê-la, tais como:

- intranet;
- correio eletrônico;
- comunicação face a face;
- telão.

Em linhas gerais, torna-se necessário que o profissional exerça tanto a linguagem verbal como a linguagem não verbal, que forcem o tempo todo as habilidades de comunicação.

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.