

FRANCO DA ROCHA - SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE FRANCO DA
ROCHA - SÃO PAULO - SP

Agente de Gestão Pública

EDITAL DO CONCURSO PÚBLICO Nº 001/2026

CÓD: SL-007AB-26
7908433294368

Língua Portuguesa

1. Leitura e interpretação de diversos tipos de textos (literários e não literários)	7
2. Sinônimos e antônimos	10
3. Sentido próprio e figurado das palavras	11
4. Pontuação	14
5. Classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição e conjunção: emprego e sentido que imprimem às relações que estabelecem.....	16
6. Concordância verbal e nominal	25
7. Regência verbal e nominal.....	27
8. Colocação pronominal	29
9. Crase	31

Matemática e Raciocínio Lógico

1. Resolução de situações-problema, envolvendo: adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação ou radiciação com números racionais, nas suas representações fracionária ou decimal	45
2. Mínimo múltiplo comum; Máximo divisor comum	46
3. Porcentagem.....	48
4. Razão e proporção	49
5. Regra de três simples ou composta	50
6. Equações do 1º ou dos 2º graus	51
7. Sistema de equações do 1º grau.....	54
8. Grandezas e medidas – quantidade, tempo, comprimento, superfície, capacidade e massa	55
9. Relação entre grandezas – tabela ou gráfico	59
10. Tratamento da informação – média aritmética simples	64
11. Noções de Geometria – forma, ângulos, área, perímetro, volume, Teoremas de Pitágoras ou de Tales.....	65

Atualidade e Conhecimentos Gerais

1. Domínio de tópicos relevantes da política, economia, sociedade, educação, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, segurança, artes e literatura e suas vinculações históricogeográficas em nível nacional e internacional; (Fatos marcantes que formaram a história do local, do Brasil e do Mundo); Notícias divulgadas em jornais, revistas, televisão e Internet nos últimos seis meses: descobertas e/ou inovações científicas na atualidade e seus respectivos impactos na sociedade contemporânea	82
---	----

Conhecimentos Específicos Agente de Gestão Pública

1. Rotinas administrativas e atendimento ao cidadão: relações de trabalho e hierarquia	85
2. Comunicação interpessoal e solução de conflitos	88
3. Atendimento presencial e telefônico com foco em qualidade, cordialidade, linguagem clara e acessibilidade	90

ÍNDICE

4. Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).....	93
5. Lei nº 13.460/2017 (Direitos do Usuário de Serviços Públicos).....	100
6. Redação oficial e expedientes administrativos: ofício, memorando, requerimento, informação, despacho	104
7. Gestão de documentos: protocolo, classificação, tramitação, tabela de temporalidade e guarda	113
8. Gestão de materiais e patrimônio: requisições, recebimento, armazenamento, inventário, tombamento, baixa e consumo racional de recursos	116

LÍNGUA PORTUGUESA

LEITURA E INTERPRETAÇÃO DE DIVERSOS TIPOS DE TEXTOS (LITERÁRIOS E NÃO LITERÁRIOS)

DIFERENÇA ENTRE COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO

A compreensão e a interpretação de textos são habilidades interligadas, mas que apresentam diferenças claras e que devem ser reconhecidas para uma leitura eficaz, principalmente em contextos de provas e concursos públicos.

Compreensão refere-se à habilidade de entender o que o texto comunica de forma explícita. É a identificação do conteúdo que o autor apresenta de maneira direta, sem exigir do leitor um esforço de interpretação mais aprofundado. Ao compreender um texto, o leitor se concentra no significado das palavras, frases e parágrafos, buscando captar o sentido literal e objetivo daquilo que está sendo dito. Ou seja, a compreensão é o processo de absorver as informações que estão na superfície do texto, sem precisar buscar significados ocultos ou inferências.

► Exemplo de compreensão:

Se o texto afirma: “Jorge era infeliz quando fumava”, a compreensão dessa frase nos leva a concluir apenas o que está claramente dito: Jorge, em determinado período de sua vida em que fumava, era uma pessoa infeliz.

Por outro lado, a **interpretação** envolve a leitura das entrelinhas, a busca por sentidos implícitos e o esforço para compreender o que não está diretamente expresso no texto. Essa habilidade requer do leitor uma análise mais profunda, considerando fatores como contexto, intenções do autor, experiências pessoais e conhecimentos prévios. A interpretação é a construção de significados que vão além das palavras literais, e isso pode envolver deduzir informações não explícitas, perceber ironias, analogias ou entender o subtexto de uma mensagem.

► Exemplo de interpretação

Voltando à frase “Jorge era infeliz quando fumava”, a interpretação permite deduzir que Jorge provavelmente parou de fumar e, com isso, encontrou a felicidade. Essa conclusão não está diretamente expressa, mas é sugerida pelo contexto e pelas implicações da frase.

Em resumo, a compreensão é o entendimento do que está no texto, enquanto a interpretação é a habilidade de extrair do texto o que ele não diz diretamente, mas sugere. Enquanto a compreensão requer uma leitura atenta e literal, a interpretação exige uma leitura crítica e analítica, na qual o leitor deve conectar ideias, fazer inferências e até questionar as intenções do autor.

Ter consciência dessas diferenças é fundamental para o sucesso em provas que avaliam a capacidade de lidar com textos, pois, muitas vezes, as questões irão exigir que o candidato saiba

identificar informações explícitas e, em outras ocasiões, que ele demonstre a capacidade de interpretar significados mais profundos e complexos.

TIPOS DE LINGUAGEM

Para uma interpretação de textos eficaz, é fundamental entender os diferentes tipos de linguagem que podem ser empregados em um texto. Conhecer essas formas de expressão ajuda a identificar nuances e significados, o que torna a leitura e a interpretação mais precisas. Há três principais tipos de linguagem que costumam ser abordados nos estudos de Língua Portuguesa: a linguagem verbal, a linguagem não-verbal e a linguagem mista (ou híbrida).

► Linguagem Verbal

A linguagem verbal é aquela que utiliza as palavras como principal meio de comunicação. Pode ser apresentada de forma escrita ou oral, e é a mais comum nas interações humanas. É por meio da linguagem verbal que expressamos ideias, emoções, pensamentos e informações.

Exemplos:

- Um texto de livro, um artigo de jornal ou uma conversa entre duas pessoas são exemplos de linguagem verbal.
- Quando um autor escreve um poema, um romance ou uma carta, ele está utilizando a linguagem verbal para transmitir sua mensagem.

Na interpretação de textos, a linguagem verbal é a que oferece o conteúdo explícito para compreensão e análise. Portanto, ao se deparar com um texto em uma prova, é a partir da linguagem verbal que se começa o processo de interpretação, analisando as palavras, as estruturas frasais e a coesão do discurso.

► Linguagem Não-Verbal

A linguagem não-verbal é aquela que se comunica sem o uso de palavras. Ela faz uso de elementos visuais, como imagens, cores, símbolos, gestos, expressões faciais e sinais, para transmitir mensagens e informações. Esse tipo de linguagem é extremamente importante em nosso cotidiano, já que muitas vezes as imagens ou os gestos conseguem expressar significados que palavras não conseguem capturar com a mesma eficiência.

Exemplos:

- Uma placa de trânsito que indica “pare” por meio de uma cor vermelha e um formato específico.
- As expressões faciais e gestos durante uma conversa ou em um filme.

- Uma pintura, um logotipo ou uma fotografia que transmitem sentimentos, ideias ou informações sem o uso de palavras.

No contexto de interpretação, a linguagem não-verbal exige do leitor uma capacidade de decodificar mensagens que não estão escritas. Por exemplo, em uma prova que apresenta uma charge ou uma propaganda, será necessário interpretar os elementos visuais para compreender a mensagem que o autor deseja transmitir.

► **Linguagem Mista (ou Híbrida)**

A linguagem mista é a combinação da linguagem verbal e da linguagem não-verbal, ou seja, utiliza tanto palavras quanto imagens para se comunicar. Esse tipo de linguagem é amplamente utilizado em nosso dia a dia, pois permite a transmissão de mensagens de forma mais completa, já que se vale das características de ambas as linguagens.

Exemplos:

- Histórias em quadrinhos, que utilizam desenhos (linguagem não-verbal) e balões de fala (linguagem verbal) para narrar a história.
- Cartazes publicitários que unem imagens e slogans para atrair a atenção e transmitir uma mensagem ao público.
- As apresentações de slides que combinam texto e imagens para tornar a explicação mais clara e interessante.

A linguagem mista exige do leitor uma capacidade de integrar informações provenientes de diferentes fontes para construir o sentido global da mensagem. Em uma prova, por exemplo, é comum encontrar questões que apresentam textos e imagens juntos, exigindo que o candidato compreenda a interação entre a linguagem verbal e não-verbal para interpretar corretamente o conteúdo.

INTERTEXTUALIDADE

A intertextualidade é um conceito fundamental para quem deseja compreender e interpretar textos de maneira aprofundada. Trata-se do diálogo que um texto estabelece com outros textos, ou seja, a intertextualidade ocorre quando um texto faz referência, de maneira explícita ou implícita, a outro texto já existente. Esse fenômeno é comum na literatura, na publicidade, no jornalismo e em diversos outros tipos de comunicação.

► **Definição de Intertextualidade**

Intertextualidade é o processo pelo qual um texto se relaciona com outro, estabelecendo uma rede de significados que enriquece a interpretação. Ao fazer referência a outro texto, o autor cria um elo que pode servir para reforçar ideias, criticar, ironizar ou até prestar uma homenagem. Essa relação entre textos pode ocorrer de várias formas e em diferentes graus de intensidade, dependendo de como o autor escolhe incorporar ou dialogar com o texto de origem.

O conceito de intertextualidade sugere que nenhum texto é completamente original, pois todos se alimentam de outros textos e discursos que já existem, criando um jogo de influências,

inspirações e referências. Portanto, a compreensão de um texto muitas vezes se amplia quando reconhecemos as conexões intertextuais que ele estabelece.

► **Tipos de Intertextualidade**

A intertextualidade pode ocorrer de diferentes formas. Aqui estão os principais tipos que você deve conhecer:

- **Citação:** É a forma mais explícita de intertextualidade. Ocorre quando um autor incorpora, de forma literal, uma passagem de outro texto em sua obra, geralmente colocando a citação entre aspas ou destacando-a de alguma maneira.
- **Exemplo:** Em um artigo científico, ao citar um trecho de uma obra de um pesquisador renomado, o autor está utilizando a intertextualidade por meio da citação.
- **Paráfrase:** Trata-se da reescritura de um texto ou trecho de forma diferente, utilizando outras palavras, mas mantendo o mesmo conteúdo ou ideia central do original. A paráfrase respeita o sentido do texto base, mas o reinterpreta de forma nova.
- **Exemplo:** Um estudante que lê um poema de Carlos Drummond de Andrade e reescreve os versos com suas próprias palavras está fazendo uma paráfrase do texto original.

- **Paródia:** Nesse tipo de intertextualidade, o autor faz uso de um texto conhecido para criar um novo texto, mas com o objetivo de provocar humor, crítica ou ironia. A paródia modifica o texto original, subvertendo seu sentido ou adaptando-o a uma nova realidade.
- **Exemplo:** Uma música popular que é reescrita com uma nova letra para criticar um evento político recente é um caso de paródia.

- **Alusão:** A alusão é uma referência indireta a outro texto ou obra. Não é citada diretamente, mas há indícios claros que levam o leitor a perceber a relação com o texto original.
- **Exemplo:** Ao dizer que “este é o doce momento da maçã”, um texto faz alusão à narrativa bíblica de Adão e Eva, sem mencionar explicitamente a história.

- **Pastiche:** É um tipo de intertextualidade que imita o estilo ou a forma de outro autor ou obra, mas sem a intenção crítica ou irônica que caracteriza a paródia. Pode ser uma homenagem ou uma maneira de incorporar elementos de uma obra anterior em um novo contexto.
- **Exemplo:** Um romance que adota o estilo narrativo de um clássico literário como “Dom Quixote” ou “A Divina Comédia” para contar uma história contemporânea.

► **A Função da Intertextualidade**

A intertextualidade enriquece a leitura, pois permite que o leitor estabeleça conexões e compreenda melhor as intenções do autor. Ao perceber a referência a outro texto, o leitor amplia seu entendimento e aprecia o novo sentido que surge dessa relação. Além disso, a intertextualidade contribui para criar

MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO

RESOLUÇÃO DE SITUAÇÕES-PROBLEMA, ENVOLVENDO: ADIÇÃO, SUBTRAÇÃO, MULTIPLICAÇÃO, DIVISÃO, POTENCIAÇÃO OU RADICIAÇÃO COM NÚMEROS RACIONAIS, NAS SUAS REPRESENTAÇÕES FRACIONÁRIA OU DECIMAL

RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS COM NÚMEROS FRACIONÁRIOS E DECIMAIS

A habilidade de resolver problemas matemáticos é aprimorada através da prática e do entendimento dos conceitos fundamentais. A manipulação de números racionais, seja em forma fracionária ou decimal, mostra-se como um aspecto essencial. A familiaridade com essas representações numéricas e a capacidade de transitar entre elas são competências essenciais para a resolução de uma ampla gama de questões matemáticas.

Vejamos alguns exemplos:

1. (VUNESP)

Em um condomínio, a caixa d'água do bloco A contém 10 000 litros a mais de água do que a caixa d'água do bloco B. Foram transferidos 2 000 litros de água da caixa d'água do bloco A para a do bloco B, ficando o bloco A com o dobro de água armazenada em relação ao bloco B. Após a transferência, a diferença das reservas de água entre as caixas dos blocos A e B, em litros, vale

- (A) 4 000.
- (B) 4 500.
- (C) 5 000.
- (D) 5 500.
- (E) 6 000.

Resolução:

$$A = B + 10000 \quad (I)$$

$$\text{Transferidos: } A - 2000 = 2.B, \text{ ou seja, } A = 2.B + 2000 \quad (II)$$

Substituindo a equação (II) na equação (I), temos:

$$2.B + 2000 = B + 10000$$

$$2.B - B = 10000 - 2000$$

$$B = 8000 \text{ litros (no início)}$$

$$\text{Assim, } A = 8000 + 10000 = 18000 \text{ litros (no início)}$$

Portanto, após a transferência, fica:

$$A' = 18000 - 2000 = 16000 \text{ litros}$$

$$B' = 8000 + 2000 = 10000 \text{ litros}$$

Por fim, a diferença é de : $16000 - 10000 = 6000$ litros

Resposta: E.

2. (AOCF)

Uma revista perdeu $1/5$ dos seus 200.000 leitores. Quantos leitores essa revista perdeu?

- (A) 40.000.
- (B) 50.000.
- (C) 75.000.
- (D) 95.000.
- (E) 100.000.

Resolução:

Observe que os 200.000 leitores representa o todo, daí devemos encontrar $1/5$ desses leitores, ou seja, encontrar $1/5$ de 200.000.

$$1/5 \times 200.000 = \frac{1 \times 200.000}{5} = \frac{200.000}{5} = 40.000$$

Desta forma, 40000 representa a quantidade que essa revista perdeu

Resposta: A.

3. (VUNESP)

Uma pessoa está montando um quebra-cabeça que possui, no total, 512 peças. No 1.º dia foram montados $5/16$ do número total de peças e, no 2.º dia foram montados $3/8$ do número de peças restantes. O número de peças que ainda precisam ser montadas para finalizar o quebra-cabeça é:

- (A) 190.
- (B) 200.
- (C) 210.
- (D) 220.
- (E) 230.

Resolução:

Neste exercício temos que 512 é o total de peças, e queremos encontrar a parte, portanto é a mesma forma de resolução do exercício anterior:

No 1.º dia foram montados $5/16$ do número total de peças Logo é $5/16$ de 512, ou seja:

$$\frac{5}{16} \times 512 = \frac{5 \times 512}{16} = \frac{2560}{16} = 160$$

Assim, 160 representa a quantidade de peças que foram montadas no primeiro dia. Para o segundo dia teremos $512 - 160 = 352$ peças restantes, então devemos encontrar $3/8$ de 352, que foi a quantidade montada no segundo dia.

$$\frac{3}{8} \times 352 = \frac{3 \times 352}{8} = \frac{1056}{8} = 132$$

Logo, para encontrar quantas peças ainda precisam ser montadas iremos fazer a subtração $352 - 132 = 220$.

Resposta: D.

4. (Pref. Maranguape/CE)

João gastou R\$ 23,00, equivalente a terça parte de $\frac{3}{5}$ de sua mesada. Desse modo, a metade do valor da mesada de João é igual a:

- (A) R\$ 57,50;
- (B) R\$ 115,00;
- (C) R\$ 172,50;
- (D) R\$ 68,50.

Resolução:

Vamos representar a mesada pela letra x .

Como ele gastou a terça parte (que seria $\frac{1}{3}$) de $\frac{3}{5}$ da mesada (que equivale a 23,00), podemos escrever da seguinte maneira:

$$\frac{1}{3} \cdot \frac{3}{5} x = \frac{x}{5} = 23 \rightarrow x = 23 \cdot 5 \rightarrow x = 115$$

Logo, a metade de $115 = 115/2 = 57,50$

Resposta: A.

5. (CESGRANRIO)

Certa praça tem 720 m^2 de área. Nessa praça será construído um chafariz que ocupará 600 dm^2 .

Que fração da área da praça será ocupada pelo chafariz?

- (A) $\frac{1}{600}$
- (B) $\frac{1}{120}$
- (C) $\frac{1}{90}$
- (D) $\frac{1}{60}$
- (E) $\frac{1}{12}$

Resolução:

$$600 \text{ dm}^2 = 6 \text{ m}^2$$

$$\frac{6}{720} : \frac{6}{6} = \frac{1}{120}$$

Resposta: B.

MÍNIMO MÚLTIPLO COMUM; MÁXIMO DIVISOR COMUM

MÁXIMO DIVISOR COMUM

O máximo divisor comum de dois ou mais números naturais não nulos é o maior divisor comum desses números. Esse conceito é útil em situações onde queremos dividir ou agrupar quantidades da maior forma possível, sem deixar restos.

Passos para Calcular o MDC:

- Identifique todos os fatores primos comuns entre os números.
- Se houver mais de um fator comum, multiplique-os, usando o menor expoente de cada fator.

▪ Se houver apenas um fator comum, esse fator será o próprio MDC.

Exemplo 1: Calcule o MDC entre 15 e 24.

Primeiro realizamos a decomposição em fatores primos

15	3	24	2
5	5	12	2
1		6	2
		3	3
		1	

então

$$15 = 3 \cdot 5$$

$$24 = 2^3 \cdot 3$$

O único fator comum entre eles é o 3, e ele aparece com o expoente 1 em ambos os números.

Portanto, o $\text{MDC}(15,24) = 3$

Exemplo 2: Calcule o MDC entre 36 e 60

Primeiro realizamos a decomposição em fatores primos

36	3	60	2
12	3	30	2
4	2	15	3
2	2	5	5
1		1	

então

$$36 = 2^2 \cdot 3^2$$

$$60 = 2^2 \cdot 3 \cdot 5$$

Os fatores comuns entre eles são 2 e 3. Para o fator 2, o menor expoente é 2 e para o fator 3, o menor expoente é 1.

Portanto, o $\text{MDC}(36,60) = 2^2 \cdot 3^1 = 4 \cdot 3 = 12$

Exemplo 3: (CEBRASPE)

O piso de uma sala retangular, medindo $3,52 \text{ m} \times 4,16 \text{ m}$, será revestido com ladrilhos quadrados, de mesma dimensão, inteiros, de forma que não fique espaço vazio entre ladrilhos vizinhos. Os ladrilhos serão escolhidos de modo que tenham a maior dimensão possível. Na situação apresentada, o lado do ladrilho deverá medir

- (A) mais de 30 cm.
- (B) menos de 15 cm.
- (C) mais de 15 cm e menos de 20 cm.
- (D) mais de 20 cm e menos de 25 cm.
- (E) mais de 25 cm e menos de 30 cm.

Resolução:

As respostas estão em centímetros, então vamos converter as dimensões dessa sala para centímetros:

$$3,52 \text{ m} = 3,52 \times 100 = 352 \text{ cm}$$

$$4,16 \text{ m} = 4,16 \times 100 = 416 \text{ cm}$$

ATUALIDADE E CONHECIMENTOS GERAIS

DOMÍNIO DE TÓPICOS RELEVANTES DA POLÍTICA, ECONOMIA, SOCIEDADE, EDUCAÇÃO, TECNOLOGIA, ENERGIA, RELAÇÕES INTERNACIONAIS, DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL, SEGURANÇA, ARTES E LITERATURA E SUAS VINCULAÇÕES HISTÓRICOGEográficas EM NÍVEL NACIONAL E INTERNACIONAL; (FATOS MARCANTES QUE FORMARAM A HISTÓRIA DO LOCAL, DO BRASIL E DO MUNDO); NOTÍCIAS DIVULGADAS EM JORNAIS, REVISTAS, TELEVISÃO E INTERNET NOS ÚLTIMOS SEIS MESES: DESCOBERTAS E/OU INOVAÇÕES CIENTÍFICAS NA ATUALIDADE E SEUS RESPECTIVOS IMPACTOS NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA

A IMPORTÂNCIA DO ESTUDO DE ATUALIDADES

Dentre todas as disciplinas com as quais concurreiros e estudantes de todo o país se preocupam, a de atualidades tem se tornado cada vez mais relevante. Quando pensamos em matemática, língua portuguesa, biologia, entre outras disciplinas, inevitavelmente as colocamos em um patamar mais elevado que outras que nos parecem menos importantes, pois de algum modo nos é ensinado a hierarquizar a relevância de certos conhecimentos desde os tempos de escola.

No, entanto, atualidades é o único tema que insere o indivíduo no estudo do momento presente, seus acontecimentos, eventos e transformações. O conhecimento do mundo em que se vive de modo algum deve ser visto como irrelevante no estudo para concursos, pois permite que o indivíduo vá além do conhecimento técnico e explore novas perspectivas quanto à conhecimento de mundo.

Em sua grande maioria, as questões de atualidades em concursos são sobre fatos e acontecimentos de interesse público, mas podem também apresentar conhecimentos específicos do meio político, social ou econômico, sejam eles sobre música, arte, política, economia, figuras públicas, leis etc. Seja qual for a área, as questões de atualidades auxiliam as bancas a peneirarem os candidatos e selecionarem os melhores preparados não apenas de modo técnico.

Sendo assim, estudar atualidades é o ato de se manter constantemente informado. Os temas de atualidades em concursos são sempre relevantes. É certo que nem todas as notícias que você vê na televisão ou ouve no rádio aparecem nas questões, manter-se informado, porém, sobre as principais notícias de relevância nacional e internacional em pauta é o caminho, pois são debates de extrema recorrência na mídia.

O grande desafio, nos tempos atuais, é separar o joio do trigo. Com o grande fluxo de informações que recebemos diariamente, é preciso filtrar com sabedoria o que de fato se está consumindo. Por diversas vezes, os meios de comunicação (TV, internet, rádio etc.) adaptam o formato jornalístico ou informacional para transmitirem outros tipos de informação, como fofocas, vidas de celebridades, futebol, acontecimentos de novelas, que não devem de modo algum serem inseridos como parte do estudo de atualidades. Os interesses pessoais em assuntos deste cunho não são condenáveis de modo algum, mas são triviais quanto ao estudo.

Ainda assim, mesmo que tentemos nos manter atualizados através de revistas e telejornais, o fluxo interminável e ininterrupto de informações veiculados impede que saibamos de fato como estudar. Apostilas e livros de concursos impressos também se tornam rapidamente desatualizados e obsoletos, pois atualidades é uma disciplina que se renova a cada instante.

O mundo da informação está cada vez mais virtual e tecnológico, as sociedades se informam pela internet e as compartilham em velocidades incalculáveis. Pensando nisso, a editora prepara mensalmente o material de atualidades de mais diversos campos do conhecimento (tecnologia, Brasil, política, ética, meio ambiente, jurisdição etc.) na “Área do Cliente”.

Lá, o concurreiro encontrará um material completo de aula preparado com muito carinho para seu melhor aproveitamento. Com o material disponibilizado online, você poderá conferir e checar os fatos e fontes de imediato através dos veículos de comunicação virtuais, tornando a ponte entre o estudo desta disciplina tão fluida e a veracidade das informações um caminho certo.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

ROTINAS ADMINISTRATIVAS E ATENDIMENTO AO CIDADÃO: RELAÇÕES DE TRABALHO E HIERARQUIA

CONCEITO E IMPORTÂNCIA DAS RELAÇÕES DE TRABALHO

As relações de trabalho representam a base da dinâmica organizacional entre empregadores e empregados. Trata-se do conjunto de interações, normas, práticas e acordos que regulam a prestação de serviços dentro de uma organização, envolvendo aspectos legais, sociais, econômicos e humanos.

Estas relações se desenvolvem no contexto do contrato de trabalho, mas ultrapassam o mero cumprimento de obrigações contratuais, englobando também elementos como comunicação, clima organizacional, cultura corporativa e valorização do capital humano.

No campo da Administração Geral, compreender as relações de trabalho é essencial para a formulação de políticas eficazes de gestão de pessoas. O modo como essas relações são conduzidas impacta diretamente o desempenho organizacional. Quando pautadas pelo respeito, equidade e reconhecimento mútuo, promovem engajamento, motivação e produtividade.

Por outro lado, relações conflituosas, mal geridas ou desequilibradas podem gerar desmotivação, alta rotatividade, absenteísmo e queda nos resultados operacionais.

► A função estratégica das relações de trabalho

Uma gestão estratégica das relações de trabalho vai além da simples mediação de conflitos ou administração de folhas de pagamento. Ela visa criar um ambiente organizacional saudável e sustentável, no qual os colaboradores se sintam parte ativa do processo produtivo. Esse alinhamento é fundamental para que a empresa alcance seus objetivos com eficiência e mantenha sua competitividade.

É importante observar que a natureza das relações de trabalho também reflete mudanças na sociedade e no mercado. Fatores como globalização, avanço tecnológico e novas configurações contratuais (como o trabalho remoto e o regime de tempo parcial) exigem constante atualização das práticas de gestão. Assim, empresas que reconhecem a importância estratégica das relações de trabalho tendem a se adaptar mais rapidamente às transformações do mundo corporativo.

► Benefícios da boa gestão das relações de trabalho

Investir na qualidade das relações de trabalho gera uma série de benefícios para as organizações. Entre os principais, destacam-se:

- Melhoria no clima organizacional
- Redução de conflitos e ações trabalhistas
- Fortalecimento da imagem institucional
- Aumento da produtividade e da qualidade dos serviços
- Retenção de talentos e redução do turnover
- Estímulo à inovação por meio da valorização do colaborador

Esses fatores demonstram que a gestão eficaz das relações de trabalho não é apenas uma questão de conformidade legal, mas um diferencial competitivo que contribui para o sucesso organizacional a longo prazo.

ELEMENTOS QUE COMPÕEM AS RELAÇÕES DE TRABALHO

As relações de trabalho são compostas por diversos elementos que, articulados entre si, definem a qualidade da interação entre empregadores e empregados. Esses componentes não se restringem ao vínculo contratual, mas abrangem dimensões econômicas, sociais, organizacionais e comportamentais. Conhecer esses elementos é fundamental para que os gestores de recursos humanos possam desenvolver políticas alinhadas ao bem-estar dos trabalhadores e à produtividade empresarial.

► Contrato de trabalho

O contrato de trabalho é o ponto de partida das relações formais entre empregado e empregador. Ele estabelece os direitos e deveres recíprocos, bem como as condições em que o trabalho será prestado. A legislação trabalhista define os limites legais mínimos, mas o contrato também pode conter cláusulas específicas negociadas entre as partes, respeitados os princípios da legalidade, da boa-fé e da função social do trabalho.

► Remuneração e benefícios

Outro elemento essencial das relações de trabalho diz respeito à remuneração e aos benefícios oferecidos pela empresa. O salário é uma forma direta de reconhecimento pelo trabalho realizado, mas os benefícios complementares – como vale-transporte, plano de saúde, alimentação, programas de bem-estar e bonificações – exercem forte impacto sobre a satisfação e o engajamento do colaborador. A gestão estratégica desses componentes é determinante para atrair e reter talentos.

▶ **Ambiente de trabalho**

O ambiente de trabalho é um fator que influencia diretamente a motivação e o desempenho dos funcionários. Ele envolve aspectos físicos (estrutura, conforto, segurança), psicológicos (clima organizacional, relações interpessoais, cultura da empresa) e simbólicos (valores, missão, senso de pertencimento). Um ambiente positivo estimula a cooperação, reduz o estresse e contribui para um alto nível de produtividade.

▶ **Comunicação interna**

A comunicação interna eficiente é outro pilar das boas relações de trabalho. Ela garante que as informações circulem de forma clara, objetiva e transparente entre os diferentes níveis hierárquicos da organização. A ausência de comunicação ou a existência de ruídos e distorções pode gerar mal-entendidos, insegurança e até conflitos. Por isso, empresas bem-sucedidas costumam investir em canais institucionais eficazes e em políticas que estimulem a escuta ativa e o diálogo permanente.

▶ **Participação dos trabalhadores**

A participação ativa dos trabalhadores nos processos decisórios – ainda que em níveis diferentes – fortalece o sentimento de valorização e corresponsabilidade. Práticas como reuniões de feedback, comitês internos, programas de sugestões e pesquisa de clima organizacional são formas de envolver os colaboradores, aumentando o comprometimento com os objetivos da empresa.

▶ **Sindicalismo e representação coletiva**

Por fim, as relações de trabalho também são mediadas por estruturas coletivas, como os sindicatos e comissões de representantes. Esses órgãos atuam na defesa dos interesses dos trabalhadores, especialmente em negociações salariais, condições de trabalho e direitos sociais. A existência de um canal institucional de diálogo entre empresa e representantes sindicais é essencial para a prevenção de conflitos e a construção de um ambiente laboral equilibrado.

DESAFIOS NA GESTÃO DAS RELAÇÕES DE TRABALHO

A gestão das relações de trabalho envolve uma série de desafios que exigem atenção constante por parte das organizações. Esses desafios decorrem da complexidade das interações humanas, das transformações no mundo do trabalho e da necessidade de equilibrar interesses divergentes.

Superar tais obstáculos é essencial para garantir um ambiente organizacional harmônico, produtivo e alinhado com as exigências legais e sociais.

▶ **Equilíbrio entre interesses de empregadores e empregados**

Um dos principais desafios da gestão das relações de trabalho está no equilíbrio entre os interesses dos empregadores, que buscam eficiência, competitividade e controle de custos, e os dos empregados, que almejam remuneração justa, condições dignas de trabalho e reconhecimento. A tensão entre produtividade e qualidade de vida precisa ser mediada por políticas internas claras e por uma liderança que saiba ouvir, negociar e agir com equidade.

▶ **Adaptação às mudanças legais e tecnológicas**

O cenário normativo das relações de trabalho está em constante mudança. Reformas trabalhistas, novas regulamentações e decisões judiciais influenciam diretamente a forma como as empresas devem se posicionar. Além disso, a inovação tecnológica trouxe desafios como a gestão do trabalho remoto, o uso de ferramentas digitais para controle e avaliação de desempenho e o surgimento de novas formas de vínculo empregatício, como os contratos por projeto e o trabalho por plataformas digitais.

▶ **Gestão de conflitos**

Os conflitos fazem parte da dinâmica das relações humanas e, no ambiente de trabalho, podem surgir por diversos motivos: divergências de valores, estilos de liderança, sobrecarga de tarefas, falhas na comunicação, entre outros. A gestão eficaz dos conflitos passa por identificar suas causas, mediar soluções e criar canais institucionais para o diálogo, como ouvidorias, comissões internas e programas de mediação.

▶ **Relação com os sindicatos**

O relacionamento com os sindicatos também representa um desafio para muitas organizações. Negociações coletivas, greves e acordos trabalhistas exigem preparo técnico, sensibilidade social e capacidade de articulação. A construção de uma relação transparente, baseada no respeito mútuo e na busca de soluções conjuntas, tende a produzir resultados mais estáveis e benéficos para ambas as partes.

▶ **Gestão da diversidade e inclusão**

Outro desafio contemporâneo é a gestão da diversidade no ambiente de trabalho. Empresas cada vez mais heterogêneas – em termos de gênero, etnia, idade, religião, orientação sexual e cultura – demandam políticas inclusivas, que promovam o respeito às diferenças e combatam todas as formas de discriminação. A promoção da diversidade deve ser entendida como uma estratégia organizacional que valoriza o capital humano em sua pluralidade.

▶ **Manutenção do engajamento e motivação**

Manter os colaboradores engajados e motivados em um cenário de mudanças rápidas e alta competitividade é uma tarefa constante. A motivação está diretamente ligada ao reconhecimento, às oportunidades de crescimento, ao sentido do trabalho e à qualidade da liderança.

Programas de desenvolvimento, planos de carreira e gestão participativa são ferramentas eficazes para enfrentar esse desafio.

A INFLUÊNCIA DOS SINDICATOS E A NEGOCIAÇÃO COLETIVA

Os sindicatos exercem papel fundamental nas relações de trabalho, atuando como representantes legais dos trabalhadores na defesa de seus interesses econômicos, sociais e profissionais.

A influência sindical se manifesta principalmente por meio da negociação coletiva, processo pelo qual se estabelecem condições de trabalho, reajustes salariais, benefícios e outros direitos, por meio do diálogo entre empregadores e representantes dos empregados.