

Prefeitura Municipal de Mangaratiba, Rio de Janeiro

# MANGARATIBA

**Auxiliar Administrativo**

# SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA.....	7
■ LEITURA E INTERPRETAÇÃO DE DIVERSOS TIPOS DE TEXTOS.....	7
■ SINÔNIMOS E ANTÔNIMOS.....	13
■ ORTOGRAFIA: EMPREGO DAS LETRAS, DAS PALAVRAS E DA ACENTUAÇÃO GRÁFICA.....	13
■ RECONHECIMENTO DAS CLASSES DE PALAVRAS.....	15
NUMERAL.....	15
SUBSTANTIVO.....	16
ADJETIVO.....	18
ADVÉRBIO.....	20
PRONOME.....	22
VERBO.....	26
PREPOSIÇÃO.....	31
CONJUNÇÃO.....	34
INTERJEIÇÕES.....	35
■ CONCORDÂNCIA VERBAL E CONCORDÂNCIA NOMINAL.....	36
■ REGÊNCIA VERBAL E REGÊNCIA NOMINAL.....	39
■ EMPREGO DO ACENTO INDICATIVO DE CRASE.....	41
CONHECIMENTOS GERAIS.....	49
■ ASSUNTOS DE INTERESSE GERAL VEICULADOS PELA IMPRENSA AUDIOVISUAL E PELA IMPRENSA ESCRITA.....	49
■ ASPECTOS HISTÓRICOS, GEOGRÁFICOS, ECONÔMICOS E POLÍTICOS EM NÍVEL DE MUNDO, BRASIL, ESTADO DO RIO DE JANEIRO E MUNICÍPIO DE MANGARATIBA/RJ.....	129
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS.....	161
■ TÉCNICAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO INTERNO E EXTERNO.....	161
■ RELACIONAMENTO INTERPESSOAL.....	162
■ PROTOCOLOS EM GERAL, RECEBIMENTO, ENVIO E REGISTRO.....	166
PROTOCOLO.....	166

<b>CORRESPONDÊNCIA OFICIAL: RECEBIMENTOS E ENVIOS .....</b>	<b>167</b>
Recepção .....	167
Despacho de Documentos .....	168
<b>■ USO DE EQUIPAMENTOS DE ESCRITÓRIO .....</b>	<b>169</b>
<b>■ CONHECIMENTOS DE DOCUMENTOS ROTINEIROS .....</b>	<b>169</b>
<b>ATAS .....</b>	<b>170</b>
<b>ATESTADOS .....</b>	<b>171</b>
<b>DECLARAÇÕES .....</b>	<b>172</b>
<b>DESPACHOS .....</b>	<b>173</b>
<b>PORTARIAS .....</b>	<b>173</b>
<b>OFÍCIOS .....</b>	<b>174</b>
<b>MEMORANDOS .....</b>	<b>174</b>
<b>REQUISIÇÕES.....</b>	<b>174</b>
<b>RELATÓRIOS .....</b>	<b>174</b>
<b>AVISOS .....</b>	<b>175</b>
<b>REQUERIMENTOS E DEMAIS CORRESPONDÊNCIAS .....</b>	<b>175</b>
<b>■ TÉCNICAS DE ARQUIVAMENTO .....</b>	<b>182</b>
<b>■ NOÇÕES BÁSICAS DE INFORMÁTICA.....</b>	<b>184</b>
<b>■ LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE MANGARATIBA/RJ.....</b>	<b>199</b>
<b>■ ÉTICA PROFISSIONAL.....</b>	<b>199</b>

# CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## TÉCNICAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO INTERNO E EXTERNO

### INTRODUÇÃO

O atendimento ao público é uma das funções mais importantes dentro de qualquer organização, seja ela pública ou privada. Na administração pública, em particular, a qualidade do atendimento ao público interno (servidores e colaboradores) e externo (cidadãos e fornecedores) é crucial para a eficiência e a eficácia dos serviços prestados. Um bom atendimento não apenas facilita o fluxo de trabalho interno, mas também melhora a imagem da instituição perante a sociedade.

### ATENDIMENTO AO PÚBLICO INTERNO

O público interno de uma organização abrange todos os colaboradores, desde os servidores até os gestores, formando a base fundamental para o funcionamento eficaz da instituição. Um atendimento de qualidade ao público interno não apenas assegura a motivação e o bem-estar dos funcionários, mas também estabelece um elo crucial entre a eficiência organizacional e a qualidade dos serviços oferecidos ao público externo. Quando os colaboradores se sentem valorizados e bem atendidos em suas necessidades, há um reflexo positivo direto na maneira como desempenham suas funções, o que, por sua vez, eleva o padrão do atendimento ao cidadão e fortalece a reputação da instituição.

Nesse contexto, a comunicação clara e eficiente emerge como o pilar central do bom atendimento ao público interno. Para que a equipe permaneça coesa e focada em seus objetivos, é indispensável que os gestores garantam que todos os funcionários estejam devidamente informados sobre suas tarefas, direitos e responsabilidades. A comunicação eficaz evita mal-entendidos que podem prejudicar o ambiente de trabalho, permitindo que os colaboradores desempenhem suas funções com clareza e confiança. A utilização de canais de comunicação adequados, como e-mails institucionais, reuniões periódicas e murais informativos, é essencial para manter a equipe alinhada, contribuindo para um fluxo de trabalho harmonioso e produtivo.

Além disso, o tratamento respeitoso e cortês deve ser a norma inquestionável nas relações entre colegas de trabalho. O respeito mútuo não apenas facilita a cooperação entre os membros da equipe, mas também é fundamental para a resolução de conflitos, promovendo um clima organizacional mais saudável e colaborativo. Quando as diferenças individuais são respeitadas e a contribuição de cada membro da equipe é valorizada, cria-se um ambiente de trabalho

que fortalece a coesão do grupo e, conseqüentemente, aumenta a produtividade e a qualidade dos resultados entregues pela organização.

Outro aspecto vital para o bom atendimento ao público interno é o feedback regular, que deve ser tanto positivo quanto corretivo. O reconhecimento de um trabalho bem-feito motiva os colaboradores e reforça as práticas que geram bons resultados, enquanto a orientação sobre áreas que necessitam de melhoria proporciona oportunidades para o crescimento profissional. Esse tipo de atendimento contínuo fortalece a cultura de aprendizado e aprimoramento dentro da organização, encorajando os funcionários a buscarem sempre a excelência em suas atividades.

Por fim, o atendimento ao público interno deve incluir suporte para o desenvolvimento profissional dos servidores. Programas de capacitação, cursos e workshops são ferramentas essenciais para aprimorar as habilidades e competências dos colaboradores. Investir no desenvolvimento dos funcionários não só eleva a qualidade dos serviços prestados, mas também contribui para a retenção de talentos, que enxergam na instituição um ambiente propício para seu crescimento e realização profissional. Dessa forma, o ciclo de motivação, desenvolvimento e reconhecimento se retroalimenta, gerando uma organização mais robusta, eficiente e preparada para atender às demandas de seu público externo.

Assim, o atendimento ao público interno, quando bem estruturado, não apenas melhora o ambiente organizacional, mas também impulsiona o desempenho institucional, criando uma sinergia que beneficia tanto os servidores quanto os cidadãos que dependem dos serviços prestados pela administração pública.

### ATENDIMENTO AO PÚBLICO EXTERNO

O público externo, composto por cidadãos, fornecedores e outros interessados, constitui o principal destinatário dos serviços prestados pela administração pública. A interação eficiente com esse público é essencial para garantir não apenas a satisfação dos cidadãos, mas também fortalecer a legitimidade da administração pública como um todo. A maneira como os serviços são entregues e as demandas atendidas têm um impacto direto na percepção da população sobre o governo, influenciando sua confiança e colaboração com as políticas e projetos implementados.

Nesse contexto, o primeiro contato de um cidadão com a administração pública pode ser determinante para moldar sua percepção sobre a qualidade do serviço prestado. O acolhimento, portanto, deve ser realizado de forma empática, com os atendentes buscando compreender as necessidades específicas de cada cidadão e demonstrando um interesse genuíno em ajudá-lo. Essa empatia no atendimento é essencial para criar um ambiente de confiança e respeito, elementos indispensáveis para facilitar a resolução eficaz das demandas apresentadas pelo público. Um cidadão que se sente bem acolhido tende a ter uma experiência mais positiva, mesmo diante de situações complexas ou burocráticas.

Além do acolhimento empático, a prestação de informações claras e precisas é uma obrigação no atendimento ao público externo. Os atendentes devem estar bem-preparados e informados para fornecer respostas corretas e completas, evitando qualquer forma de ambigüidade ou erro que possa gerar

frustração e desconfiança nos cidadãos. Para isso, é crucial que as informações sejam transmitidas de maneira acessível, utilizando uma linguagem simples, compreensível por todos os níveis de entendimento do público. A clareza na comunicação não apenas melhora a eficiência do atendimento, mas também evita retrabalhos e possíveis conflitos decorrentes de mal-entendidos.

O tempo dos cidadãos é um recurso valioso, e a administração pública deve reconhecê-lo ao buscar eficiência no atendimento de suas demandas. Nesse sentido, a simplificação de processos burocráticos deve ser uma prioridade, sempre que possível, para agilizar o atendimento sem comprometer a qualidade dos serviços prestados. A utilização de tecnologias modernas, como sistemas informatizados de atendimento e plataformas online, pode contribuir significativamente para otimizar o atendimento ao público, permitindo que os cidadãos acessem os serviços de maneira mais rápida e conveniente. Essa modernização não apenas melhora a eficiência operacional, mas também demonstra o compromisso da administração pública com a inovação e a melhoria contínua dos serviços.

Por fim, a satisfação do cidadão deve ser o objetivo final de qualquer estratégia de atendimento ao público externo. Para alcançá-la, é necessário que os serviços sejam prestados com qualidade, rapidez e, acima de tudo, de maneira humanizada. A humanização no atendimento é o que diferencia uma simples interação burocrática de um serviço público verdadeiramente eficiente e acolhedor. A coleta de feedback dos usuários, por meio de pesquisas de satisfação, é uma prática valiosa para identificar pontos de melhoria contínua, permitindo que os serviços sejam constantemente adaptados às necessidades e expectativas dos cidadãos. Essa escuta ativa do público externo não só aprimora os serviços, mas também reforça a relação de confiança entre a administração pública e a população.

Dessa forma, o atendimento ao público externo vai além de um simples cumprimento de deveres; ele é uma peça-chave na construção da imagem e da eficácia da administração pública. Cada interação, quando bem conduzida, contribui para o fortalecimento da relação entre o governo e os cidadãos, promovendo uma gestão pública mais transparente, eficiente e legitimada perante a sociedade.

## REFERÊNCIAS

- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: teoria, processo e prática**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.
- FAYOL, Henri. **Administração Industrial e Geral**. São Paulo: Atlas, 1990.
- SILVA, Reinaldo Dias. **Noções de Administração Pública**. São Paulo: Atlas, 2016.
- MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Teoria Geral da Administração: da Escola Científica à Competitividade nas Organizações Globais**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2014.
- MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 47. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2022.

## RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

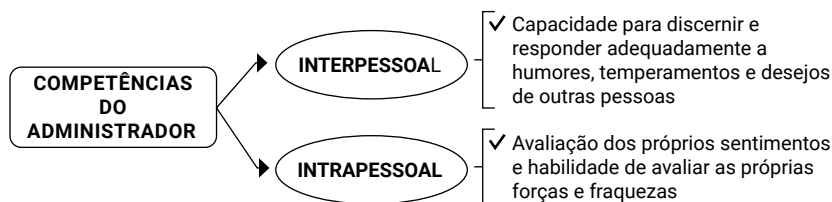
Uma empresa é um sistema de pessoas e recursos inseridos em um ambiente no qual se procura alcançar objetivos determinados. Os recursos estão disponíveis para qualquer empresa que tenha capital para investir. As pessoas, ao contrário, por representarem o elemento humano da organização, necessitam de uma gestão mais complexa e detalhada.

Dito isso, o **relacionamento interpessoal** torna-se fundamental no gerenciamento dos sujeitos, pois permite que seja alcançado um **equilíbrio organizacional**, isto é, a congruência entre as necessidades do indivíduo, o alto desempenho das equipes e o melhor aproveitamento dos recursos.

Nesse contexto, é importante que saibamos a diferença entre os conceitos de **competência interpessoal** e **competência intrapessoal**, pois estes, além de importantes e necessários a todo gerente de pessoas que busque total sinergia entre seus colaboradores, são muito cobrados nas provas.

Primeiramente, para que os executivos (gerentes) tenham sucesso em sua gestão (liderança), é necessário que saibam equilibrar a inteligência (**competência**) **interpessoal** com a inteligência (**competência**) **intrapessoal**. Para tal, entretanto, é necessário, antes de tudo, que conheçam essas concepções. Vejamos.

- **Inteligência interpessoal:** habilidade de compreender, comunicar e facilitar relacionamentos e processos grupais, além de lidar de maneira eficiente com as relações interpessoais. Está intimamente ligada à empatia e ao bom relacionamento social. Em outros termos, faz do administrador um *expert* em examinar e entender os sentimentos de seus subordinados, relacionando-se com os outros de maneira **positiva** e obtendo, assim, a cooperação e a sinergia dos demais;
- **Inteligência intrapessoal:** facilidade para lidar com os próprios sentimentos e pensamentos, ponderando suas forças e fraquezas. Característica de gestores mais introspectivos que preferem a tomada de decisão de forma isolada e intuitiva.



Atualmente, num mundo cada dia mais complexo e interligado, cada vez mais, exige-se dos gestores a habilidade de lidar eficazmente com as relações interpessoais, ou seja, de saber adequar as necessidades de cada indivíduo com as exigências de cada situação, permitindo um relacionamento duradouro, autêntico e satisfatório para todas as pessoas envolvidas.

O desenvolvimento da habilidade de lidar eficazmente com as relações interpessoais passa pela observação dos seguintes critérios:

- Percepção aguçada da situação interpessoal, conhecendo suas variáveis relevantes e as respectivas inter-relações;
- Habilidade de resolução definitiva dos problemas, de maneira que não haja possibilidade de ressurgimento;
- Soluções otimizadas a fim de que as partes envolvidas continuem a trabalhar de maneira eficiente, juntas, e sem ressentimentos.

Outro fator fundamental, que facilita o relacionamento interpessoal, é o ambiente de trabalho. Diz-se isso, pois suas características e conforto repercutem diretamente na produtividade. Assim, num ambiente confortável e organizado, os acidentes, o absenteísmo e a rotatividade do colaborador são reduzidos. Desse modo, a preocupação em manter o ambiente de trabalho agradável tornou-se ponto de obsessão para as empresas bem-sucedidas.

Ademais, como anteriormente dito, em um ambiente cada vez mais competitivo e de relacionamentos complexos, alguns itens são fundamentais para a manutenção da qualidade das relações interpessoais entre os colaboradores da organização. São eles:

- **Clareza e abertura na comunicação:** a confiança só é alcançada a partir da total transparência e clareza nas comunicações entre as partes. As pessoas devem se sentir confortáveis para fazer sugestões e críticas à outra parte. Diz-se isso, pois a confiança interpessoal entre os membros da organização facilita a assistência mútua, reduz a necessidade de gerenciamento de comportamentos individuais e reforça princípios de modo que nenhuma delas tentará tirar proveito da outra;
- **Companheirismo no ambiente de trabalho:** deve-se predominar um bom convívio, nutrindo laços de amizade e respeito no ambiente de trabalho. Isso culmina em um sentimento de pertencimento, pois as pessoas sentem que fazem parte de uma família, de um time ou de uma comunidade especial;
- **Segurança e confiança nas decisões:** as pessoas devem estar sempre seguras de que as decisões são tomadas de forma isonômica, prevalecendo a meritocracia.

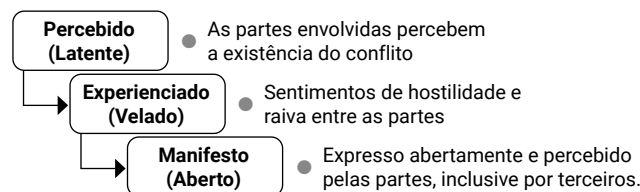
Além disso, um assunto inerente ao estudo do relacionamento interpessoal é a **gestão de conflitos**, pois o conflito faz parte da natureza humana e está presente na vida de cada indivíduo e da organização.

O conflito acontece quando uma das partes, um indivíduo ou um grupo, busca alcançar suas metas próprias de forma interligada a alguma outra parte. A interferência desta parte na busca dos objetivos pode gerar um conflito. Portanto, administrar conflitos é uma tarefa gerencial muito importante para todo administrador, pois almeja a construção sólida de sua equipe de trabalho e a sinergia entre os participantes.

**Lembre-se:** o conflito é o oposto da colaboração e da cooperação!

O conflito pode ocorrer em 3 níveis de gravidade:

- **Conflito percebido (latente):** consiste na situação em que as partes percebem o conflito presente, pois sentem o desalinhamento de seus objetivos com os dos outros. Assim, ainda existe uma abertura para intervenção ou bloqueio por parte da empresa;
- **Conflito experienciado (velado):** ocorre quando existe sentimento de hostilidade, raiva e descrédito entre as partes. Caracteriza-se pelo conflito disfarçado, oculto e não manifestado de forma aberta e explícita. Muitas vezes, inicia-se com alguma diferença pessoal;
- **Conflito manifestado (aberto):** ocorre quando há expressão de atitudes, ativas ou passivas, com a finalidade de interferir no trabalho do cooperador. Ocorre de maneira escancarada, sem quaisquer tentativas de dissimulação.

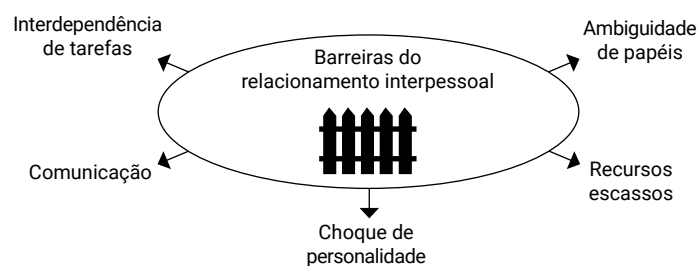


Agora que sabemos que os conflitos existem e dificilmente são evitados, vamos estudar as principais causas (antecedentes) que geram essas situações. Vejamos.

- **Interdependência de tarefas:** é comum que, em alguns casos, ocorra a interdependência de pessoas e tarefas, isto é, para uma pessoa cumprir sua tarefa de forma eficiente, depende da tarefa de outra pessoa. Essa situação pode gerar situações conflituosas, pois, muitas vezes, quando algo ocorre de maneira errada, há uma verdadeira disputa para atribuir a culpa à outra pessoa;

- **Exemplo:** quando um setor de compras depende das especificações técnicas do setor de produção e este atrasa no cumprimento do prazo, conseqüentemente, ocorre um atraso na aquisição. Nesses casos, ambos os setores podem atribuir a culpa um ao outro.
- **Ambigüidade de papéis:** está presente em diversos contextos, contribuindo para o surgimento de ruídos nas relações interpessoais. Ocorre quando o colaborador não sabe o que é esperado dele, ou a tarefa não é claramente distribuída (trabalhos conflitantes). Nessas circunstâncias, ocorre uma verdadeira confusão em torno de quem é o responsável pela aquela tarefa;
  - **Exemplo:** quando um relatório de vendas é solicitado tanto para o gerente financeiro quanto para o gerente de vendas de forma não explícita, ambos acreditam que a responsabilidade é do outro e acabam não fazendo a contento.
- **Recursos escassos:** muitas vezes, os recursos de uma organização são escassos e nem sempre é possível contemplar o solicitado pelos setores. Desse modo, ocorre um conflito para ver qual setor consegue a maior fatia do orçamento;
  - **Exemplo:** em um órgão público, o orçamento para despesas com viagens é de 100 mil reais por ano. Assim, inicia-se uma discussão para ver qual setor é contemplado com a maior parcela. Esse tipo de conflito é muito comum nas organizações.
- **Comunicação:** quando a comunicação é falha ou com muitos ruídos, isso leva a desentendimentos e interpretações incorretas de uma parte à outra. Atualmente, com o crescimento do trabalho remoto e os novos canais de comunicação (aplicativos de mensagem, por exemplo), a comunicação vem se tornando, cada vez mais, uma barreira para as relações interpessoais;
  - **Exemplo:** quando o gerente repassa uma informação importante da direção central, de maneira pouco clara via aplicativo de mensagem, alguns cooperadores podem não compreender e executar a função de maneira errônea, ou nem a executar.
- **Choque de personalidade:** cada indivíduo carrega consigo valores e atitudes adquiridos ao longo de toda sua vida. Muitas vezes, as personalidades e estilos de vida das pessoas não são compatíveis e geram conflitos pessoais. Quando não existe uma disposição de acomodação e respeito, a única solução é a separação desses indivíduos.
  - **Exemplo:** quando um gerente é extremamente extrovertido e se depara com um subordinado introvertido e, assim, não conseguem estabelecer um meio termo para alcançar a boa convivência.

O fluxograma abaixo ilustra os conflitos anteriormente explicados, observemos.



### Negociação e Mediação de Conflitos nos Relacionamentos Interpessoais

Negociar é a arte de discutir posições divergentes entre duas partes (ou mais) de modo a acordar uma resolução satisfatória para ambas. Na negociação, é fundamental que sejam apresentadas propostas, ofertas, contraofertas e concessões de todas as partes envolvidas, objetivando soluções nas quais os interesses sejam atendidos da forma mais congruente possível.

Uma negociação bem-sucedida culmina na percepção de que todos os envolvidos foram suficientemente ouvidos e tiveram as mesmas chances para argumentarem. Tudo isso deve ser feito em prol de resultados benéficos ao coletivo, não às posições individuais inicialmente apresentadas.

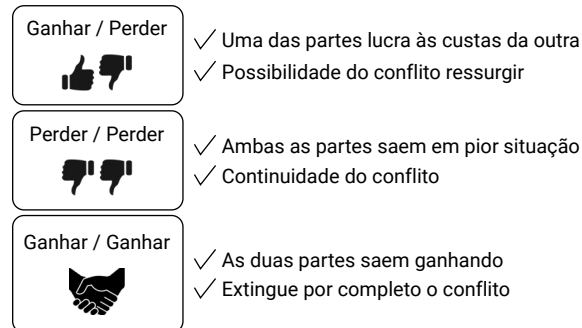
Todo processo de negociação inicia-se com lados opostos e interesses conflitantes. É importante que, através de proposições feitas por uma das partes, haja avaliação pela outra parte, levantando concessões e contrapropostas, com a finalidade de chegarem a um denominador comum que beneficie todos os envolvidos.

O ideal é que os resultados das negociações entre colaboradores satisfaçam toda equipe. Contudo, sabemos que essa situação nem sempre é alcançada. Assim, podemos encontrar, na literatura especializada, três tipos de resoluções de conflitos. Vejamos:

- **Situação Ganhar — Perder:** quando uma das partes sai vencedora e a outra se sente perdedora, a possibilidade de continuidade do conflito no futuro é imensa. Na grande maioria das vezes, a parte perdedora não aceita a solução e já se prepara para a próxima “batalha”;

- **Situação Perder — Perder:** quando ambas as partes saem em pior situação (perdedoras), o conflito não foi solucionado, foi somente postergado. Dessa forma, a possibilidade da continuidade do conflito no futuro também é imensa;
- **Situação Ganhar — Ganhar:** é a situação ideal e, por isso, deve ser pretendida. Os envolvidos atuam juntos na busca pela resolução do conflito. Dessa maneira, ambas as partes saem satisfeitas com a solução encontrada, uma vez que participaram ativamente da resolução e, conseqüentemente, o problema se resolve. Essa é a única situação em que não se espera a continuidade do conflito.

Observemos o fluxograma abaixo a fim de compreendermos melhor o conteúdo.



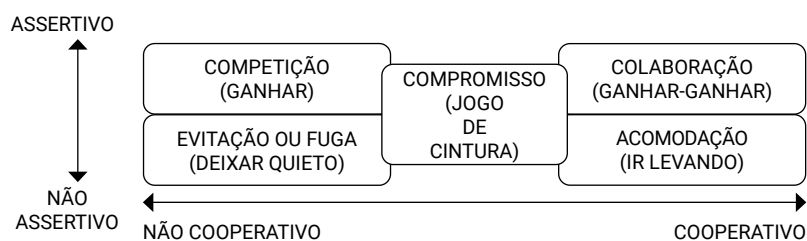
Alcançar a situação **Ganhar — Ganhar** requer que o administrador tenha certas habilidades de negociação, especialmente empáticas, ou seja, que tenha a habilidade de se ver na mesma situação que o outro. Porém, deve-se cuidar para manter a imparcialidade. É, também, fundamental saber apresentar propostas com clareza e objetividade, procurando entender o que a outra parte está ofertando, argumentar racionalmente e, mais importante, saber ouvir.

### Técnicas de Resolução de Conflitos nas Relações Interpessoais

Cada conflito tem suas particularidades, portanto, é necessário examinar e adotar estilos condizentes com o problema. Essa percepção do melhor estilo a ser adotado nas relações interpessoais dependerá da experiência e habilidades do administrador.

Dito isso, existem diversos artifícios para lidar com problemas oriundos das relações interpessoais. Normalmente, os estilos aliam uma parcela de assertividade (tentativa de satisfazer seus próprios interesses e necessidades) à cooperação (vontade de satisfazer os interesses e necessidades dos outros).

No gráfico a seguir, temos os cinco estilos de administração de conflitos:



- **Estilo Competitivo:** a utilização da autoridade para impor seu próprio interesse. Em regra, é utilizado quando uma ação importante deve ser rapidamente imposta em razão da urgência ou emergência. O negócio é ganhar a qualquer custo, é isso e somente isso;
- **Estilo de Colaboração:** também denominado como solução integrativa, reflete um alto grau de assertividade e cooperação. Nesse estilo, a proposta é que todos os lados envolvidos se beneficiem, mas que todos os beneficiados se comprometam com a resolução. Utiliza-se da negociação e do intercâmbio para suprimir as diferenças e chegar a um consenso. É normalmente utilizado quando os interesses estão alinhados, com igual importância, ou quando os pontos de vistas podem ser convertidos a um denominador comum;
- **Estilo de Compromisso:** combinação entre assertividade e cooperação para, assim, negociar ganhos e perdas para cada uma das partes. Ocorre quando uma parte apresenta soluções razoáveis uma à outra e, em conjunto, alcançam uma solução intermediária (razoável). Para isso, é necessário ter o que chamamos de “jogo de cintura”;
- **Estilo de Evitação:** reflete uma postura não assertiva nem cooperativa, ou seja, é a total fuga do conflito. Normalmente, é utilizado quando o problema é trivial e sem importância, ou, então, quando os esforços a serem empreendidos são maiores do que a possibilidade de resolução ou, ainda, quando o custo da derrota pode ser alto. Portanto, procura-se evitá-lo;
- **Estilo de Acomodação:** tem-se um alto grau de cooperação, mas sem a assertividade. Consiste na busca pela harmonia, tentando resolver de forma superficial, ou até mesmo ignorando a existência do conflito. Muitas vezes se resolve os pontos menores de discordância e deixam os problemas maiores para depois.