

Companhia Nacional de Abastecimento

CONAB

Assistente Administrativo

NV-022MR-25-CONAB-ASSISTENTE-ADM



Amostra grátis da apostila CONAB – Assistente Administrativo. Para adquirir o material completo, acesse www.novaconcursos.com.br.

SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA.....	9
■ COMPREENSÃO, INTERPRETAÇÃO E REESCRITA DE TEXTOS E DE FRAGMENTOS DE TEXTOS.....	9
DOMÍNIO DAS RELAÇÕES MORFOSSINTÁTICAS, SEMÂNTICAS, DISCURSIVAS E ARGUMENTATIVAS	9
■ TIPOLOGIA E GÊNERO TEXTUAL.....	11
■ COESÃO E COERÊNCIA.....	21
■ ORTOGRAFIA OFICIAL E ACENTUAÇÃO GRÁFICA.....	25
■ PONTUAÇÃO.....	27
■ FORMAÇÃO, CLASSE E EMPREGO DE PALAVRAS	30
Colocação Pronominal	44
PERÍODO COMPOSTO POR COORDENAÇÃO	60
PERÍODO COMPOSTO POR SUBORDINAÇÃO	61
REGÊNCIA NOMINAL E VERBAL.....	64
CONCORDÂNCIA NOMINAL E VERBAL.....	65
■ SIGNIFICAÇÃO DE PALAVRAS.....	71
■ EMPREGO DO SINAL INDICATIVO DE CRASE	73
■ AMBIGUIDADE NA CONSTRUÇÃO DO TEXTO.....	74
■ TRANSITIVIDADE VERBAL.....	74
■ REDAÇÃO OFICIAL	75
PRODUÇÃO TEXTUAL UTILIZANDO A NORMA CULTA.....	75
NOÇÕES DE MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO	125
■ COMPREENSÃO DE ESTRUTURAS LÓGICAS.....	125
■ LÓGICA DE ARGUMENTAÇÃO.....	126
ANALOGIAS.....	126
INFERÊNCIAS.....	126
DEDUÇÕES	126

CONCLUSÕES	127
■ DIAGRAMAS LÓGICOS	127
■ FUNDAMENTOS DE MATEMÁTICA	128
PRINCÍPIOS DE CONTAGEM: ARRANJOS, PERMUTAÇÕES E COMBINAÇÕES.....	128
PROBABILIDADE.....	132
■ TABELA VERDADE.....	138
 NOÇÕES BÁSICAS DE INFORMÁTICA.....	 145
■ CONCEITOS FUNDAMENTAIS - DEFINIÇÃO DE COMPUTADOR.....	145
COMPONENTES BÁSICOS DO COMPUTADOR (HARDWARE E SOFTWARE) E TIPOS DE COMPUTADORES	149
Hardware - Principais Componentes de Hardware.....	149
Armazenamento de Dados.....	152
AS UNIDADES DE MEDIDA DO SISTEMA INTERNACIONAL – UNIDADES DE INFORMAÇÃO.....	153
TIPOS DE SOFTWARE (SOFTWARE DE SISTEMA, SOFTWARE DE APLICAÇÃO).....	154
Conceitos de Instalação e Remoção de Software.....	154
DISPOSITIVOS DE ENTRADA E SAÍDA	155
■ SOFTWARE - SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS 10 E 11	160
CONFIGURAÇÕES BÁSICAS DO SISTEMA OPERACIONAL	160
GERENCIAMENTO DE ARQUIVOS E PASTAS.....	161
■ REDES DE COMPUTADORES - CONCEITOS BÁSICOS DE REDES (LAN, WAN, INTERNET).....	180
■ DISPOSITIVOS DE REDE (ROTEADORES, SWITCHES, MODEMS).....	189
■ PROTOCOLOS DE REDE	193
■ SUÍTE DE ESCRITÓRIO.....	194
PROGRAMAS DE PROCESSAMENTO DE TEXT, PLANILHAS ELETRÔNICAS E APRESENTAÇÕES	194
■ GERENCIAMENTO DE E-MAILS E CALENDÁRIOS.....	230
SERVIÇOS DE E-MAIL.....	230
■ INTERNET E SERVIÇOS ONLINE - NAVEGADORES DE INTERNET E MOTORES DE BUSCA	237
■ SEGURANÇA NA INTERNET.....	239
CONCEITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO - PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....	239

PRINCIPAIS AMEAÇAS (VÍRUS, MALWARE, RANSOMWARE).....	247
■ MEDIDAS DE PREVENÇÃO (SENHAS FORTES, CRIPTOGRAFIA).....	255
■ PRÁTICAS DE USO - BOAS PRÁTICAS NO USO DO COMPUTADOR	258
NOÇÕES DE POLÍTICAS PÚBLICAS E LEGISLAÇÃO APLICADA À CONAB.....	263
■ LEI Nº 8.171, DE 17 DE JANEIRO DE 1991	263
■ LEI Nº 8.174, DE 30 DE JANEIRO DE 1991	268
■ LEI Nº 8.427, DE 1992	269
■ DECRETO Nº 11.820/2023	272
INSTITUI A POLÍTICA NACIONAL DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - PNAAB E DISPÕE SOBRE O PLANO NACIONAL DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR	272
■ PORTARIA MDA Nº 49, DE 16/10/2024 - INSTITUI O PRIMEIRO PLANO NACIONAL DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - 2025/2028.....	276
■ DECRETO Nº 7.794/2012 - INSTITUI A POLÍTICA NACIONAL DE AGROECOLOGIA E PRODUÇÃO ORGÂNICA.....	277
■ PORTARIA INTERMINISTERIAL MDA/SGPR/MAPA/MDS/MMA/MS/MCTI Nº 7, DE 02/10/2024 - INSTITUI O PLANO NACIONAL DE AGROECOLOGIA E PRODUÇÃO ORGÂNICA - PLANAPO, PARA O PERÍODO DE 2024 A 2027	280
■ PROGRAMA E A PLATAFORMA AGRO BRASIL + SUSTENTÁVEL (PORTARIA MAPA Nº 745, DE 20 DE DEZEMBRO DE 2024).....	282
■ ESTATUTO SOCIAL	285
■ CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA E INTEGRIDADE DA CONAB.....	299
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS.....	305
■ NOÇÕES BÁSICAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO.....	305
■ COMUNICAÇÃO, APRESENTAÇÃO, ATENÇÃO, CORTESIA, INTERESSE, PRESTEZA, EFICIÊNCIA, TOLERÂNCIA, DISCRIÇÃO, CONDUTA E OBJETIVIDADE	306
■ TRABALHO EM EQUIPE	307
PERSONALIDADE E RELACIONAMENTO	308
COMPORTAMENTO INTERPESSOAL	309
FATORES POSITIVOS DO RELACIONAMENTO	309
COMPORTAMENTO RECEPTIVO E DEFENSIVO, EMPATIA E COMPREENSÃO MÚTUA.....	309

■	CONHECIMENTOS BÁSICOS DE ADMINISTRAÇÃO	310
	CONCEITOS, CARACTERÍSTICAS, FINALIDADE E TIPOS DE ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	311
	PROCESSO ORGANIZACIONAL, FUNDAMENTOS BÁSICOS DE ADMINISTRAÇÃO E FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS: PLANEJAMENTO, ORGANIZAÇÃO, CONTROLE, DIREÇÃO, COMUNICAÇÃO E AVALIAÇÃO.....	312
■	COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL: MOTIVAÇÃO, LIDERANÇA E DESEMPENHO	318
■	PATRIMÔNIO	319
	CONCEITO	319
	COMPONENTES.....	319
	VARIAÇÕES E CONFIGURAÇÕES.....	320
■	HIERARQUIA E AUTORIDADE.....	321
■	PROCESSO DECISÓRIO	324
■	PLANEJAMENTO ADMINISTRATIVO E OPERACIONAL.....	325
■	DIVISÃO DO TRABALHO.....	326
■	CONTROLE E AVALIAÇÃO	327
■	GESTÃO DA QUALIDADE	328
■	COMPRAS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: LICITAÇÕES E CONTRATOS.....	341
■	PRINCÍPIOS BÁSICOS DA LICITAÇÃO	346
■	ÉTICA PROFISSIONAL NO SERVIÇO PÚBLICO	347
■	ROTINAS ADMINISTRATIVAS: TÉCNICAS E TIPOS DE ARQUIVO E PROTOCOLO	348
■	HIGIENE E SEGURANÇA DO TRABALHO: CONCEITO, IMPORTÂNCIA, CONDIÇÕES DO TRABALHO.....	351
■	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	352

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

NOÇÕES BÁSICAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

O atendimento ao público é uma função intrínseca ao setor público, pois representa o principal ponto de contato entre o governo e a sociedade. A qualidade do atendimento influencia diretamente a percepção dos cidadãos sobre a eficiência e a eficácia dos serviços públicos.

Nos últimos anos, a tecnologia tem desempenhado um papel fundamental na modernização desses serviços, proporcionando ferramentas e soluções que melhoram a interação, a eficiência e a satisfação dos usuários. Este material busca explorar os fundamentos do atendimento ao público, as simulações de atendimento no contexto do ministério público, o papel das tecnologias e as estratégias para melhoria contínua.

FUNDAMENTOS DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

O atendimento ao público é definido como o conjunto de atividades destinadas a responder às demandas e necessidades dos cidadãos, fornecendo informações, serviços e soluções de maneira eficaz e eficiente. Os princípios do atendimento ao público incluem a cortesia, a transparência, a agilidade, a precisão e a empatia.

As habilidades essenciais para o atendimento ao público incluem comunicação eficaz, escuta ativa, resolução de problemas, paciência e empatia. A comunicação eficaz envolve a capacidade de transmitir informações de maneira clara e compreensível, enquanto a escuta ativa requer atenção plena e resposta adequada às necessidades do cidadão. A resolução de problemas é a habilidade de identificar e solucionar questões de forma rápida e eficiente, e a paciência e empatia são fundamentais para lidar com situações desafiadoras de maneira positiva.

A ética e a cidadania no atendimento ao público são igualmente importantes. A ética envolve agir com integridade, respeito e justiça, garantindo que todas as interações sejam conduzidas de maneira honesta e imparcial. A cidadania, por sua vez, refere-se ao compromisso de servir a comunidade, promovendo o bem-estar e a satisfação dos cidadãos.

SIMULAÇÕES DE ATENDIMENTO NO MINISTÉRIO PÚBLICO

As simulações de atendimento são ferramentas valiosas para o treinamento e a capacitação dos servidores do ministério público. O objetivo dessas simulações é preparar os servidores para lidarem com situações reais de atendimento, melhorando suas habilidades de comunicação, resolução de problemas e empatia.

As metodologias de simulação podem variar, mas geralmente envolvem a criação de cenários realistas que os servidores podem enfrentar no dia a dia. Esses cenários podem incluir atendimentos presenciais, telefônicos ou virtuais e são projetados para testar a capacidade dos servidores de responder a diversas demandas e situações. A avaliação dessas simulações é fundamental para identificar áreas de melhoria e proporcionar feedback construtivo.

Exemplos práticos de simulações de atendimento incluem situações de atendimento a vítimas de crimes, consultas jurídicas e orientação ao cidadão sobre procedimentos legais. A prática contínua através de simulações ajuda a criar um ambiente de aprendizado ativo, onde os servidores podem desenvolver suas habilidades em um meio controlado e seguro.

TECNOLOGIAS NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

A tecnologia tem transformado o atendimento ao público, proporcionando ferramentas que aumentam a eficiência e melhoram a experiência do usuário. Entre as principais tecnologias utilizadas, estão os *chatbots*, sistemas de gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM) e aplicativos móveis.

Os *chatbots* são programas de computador que utilizam inteligência artificial para interagir com os usuários, respondendo a perguntas e fornecendo informações de forma automatizada. Eles são especialmente úteis para responder a perguntas frequentes e fornecer suporte 24/7.

Os sistemas CRM ajudam a gerenciar as interações com os cidadãos, armazenando informações e histórico de atendimentos, o que permite um atendimento mais personalizado e eficiente. Esses sistemas facilitam o acompanhamento de demandas e a resolução rápida de problemas.

Os aplicativos móveis oferecem aos cidadãos acesso fácil e rápido a serviços públicos, permitindo que realizem solicitações, acompanhem processos e obtenham informações diretamente em seus dispositivos móveis. A implementação e integração dessas tecnologias requerem planejamento cuidadoso e treinamento adequado dos servidores.

Os benefícios do uso de tecnologia no atendimento ao público incluem a melhoria da eficiência operacional, a redução de custos, a disponibilidade contínua de serviços e a satisfação aumentada dos cidadãos. No entanto, também existem desafios, como a necessidade de investimentos iniciais, a resistência à mudança por parte dos servidores e a necessidade de garantir a segurança e a privacidade dos dados dos usuários.

Exemplos de boas práticas no setor público incluem a implementação de portais de atendimento on-line, sistemas de agendamento eletrônico e a utilização de plataformas de mídia social para comunicação e interação com os cidadãos. Essas iniciativas demonstram como a tecnologia pode ser utilizada para aprimorar a transparência, a acessibilidade e a eficiência dos serviços públicos.

MELHORIA DA EFICIÊNCIA E SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A medição da eficiência e da satisfação do usuário é essencial para identificar áreas de melhoria e garantir que os serviços públicos atendam às expectativas dos cidadãos. Ferramentas e indicadores de

desempenho, como pesquisas de satisfação, tempos de resposta e taxas de resolução de problemas, são utilizados para monitorar e avaliar a qualidade do atendimento.

Estratégias para melhoria contínua incluem a análise regular dos dados coletados, a implementação de treinamentos e capacitações para os servidores e a adoção de práticas de gestão da qualidade. A utilização de metodologias como o ciclo PDCA (*Plan-Do-Check-Act*¹) ajuda a garantir que os processos sejam constantemente revisados e aprimorados.

Casos de sucesso na melhoria da eficiência e satisfação do usuário podem ser encontrados em diversas iniciativas governamentais, como a digitalização de serviços, a simplificação de procedimentos burocráticos e a criação de centros de atendimento integrados. Essas ações não apenas melhoram a experiência do usuário, mas também contribuem para a transparência e a confiança dos cidadãos nos serviços públicos.

Em conclusão, o atendimento ao público é uma função essencial no setor público, e a tecnologia desempenha um papel crucial na modernização e melhoria desses serviços. A compreensão dos fundamentos do atendimento ao público, a aplicação de simulações de atendimento e a implementação de tecnologias avançadas são elementos-chave para proporcionar um serviço de qualidade e atender às expectativas dos cidadãos.

Para os candidatos a concursos públicos, dominar esses conceitos e práticas é fundamental para o sucesso profissional e para contribuir de maneira significativa para a eficiência e a eficácia dos serviços públicos.

COMUNICAÇÃO, APRESENTAÇÃO, ATENÇÃO, CORTESIA, INTERESSE, PRESTEZA, EFICIÊNCIA, TOLERÂNCIA, DISCRICÃO, CONDUTA E OBJETIVIDADE

Em ambientes organizacionais, sobretudo na Administração Pública, a conduta dos profissionais é um dos pilares fundamentais para garantir um atendimento de qualidade, o bom funcionamento dos serviços e o respeito à cidadania.

Nessa perspectiva, algumas palavras-chave se destacam como valores e atitudes indispensáveis, traduzindo comportamentos esperados de todo servidor ou trabalhador comprometido com a ética, o profissionalismo e a excelência no desempenho de suas funções.

Entre esses valores, destacam-se:

- comunicação;
- apresentação;
- atenção;
- cortesia;
- interesse;
- presteza;
- eficiência;
- tolerância;
- discricão;
- conduta; e
- objetividade.

A comunicação é o ponto de partida para qualquer relação profissional. Ela deve ser clara, objetiva, respeitosa e adaptada ao contexto e ao interlocutor.

Comunicar bem não se resume a transmitir informações, envolvendo, também, o saber ouvir e interpretar mensagens com atenção e empatia, evitando ambiguidades, ruídos e julgamentos precipitados.

A comunicação institucional, especialmente, deve seguir padrões éticos e respeitar a diversidade, promovendo o diálogo construtivo e a confiança mútua.

A apresentação pessoal e profissional, por sua vez, reflete o cuidado com a imagem que se transmite no ambiente de trabalho. Isso envolve não apenas o uso de vestimentas adequadas, conforme a cultura organizacional, mas também a higiene pessoal, a postura corporal e a linguagem utilizada. Uma boa apresentação reforça a credibilidade e demonstra respeito à instituição e aos cidadãos atendidos.

A atenção é a capacidade de se concentrar nas necessidades do outro, ouvindo com interesse, compreendendo demandas e evitando distrações.

Um atendimento atencioso transmite segurança, acolhimento e profissionalismo. É o oposto da negligência ou do desinteresse, que, muitas vezes, são percebidos como descaso pelo público.

A cortesia é uma forma de urbanidade e civilidade que se manifesta por meio de palavras gentis, escuta ativa e respeito às opiniões e limitações alheias.

Em ambientes formais, como órgãos públicos, a cortesia deve ser constante, mesmo em situações de estresse, pois demonstra equilíbrio emocional e compromisso com o bem-estar coletivo.

Demonstrar interesse nas atividades desempenhadas e nas necessidades do público é uma atitude que diferencia o profissional apático daquele verdadeiramente comprometido.

O interesse se traduz em disposição para aprender, aprimorar-se e buscar soluções para os problemas apresentados.

A presteza está ligada à prontidão e à agilidade no atendimento ou na execução das tarefas.

Um profissional prestativo antecipa demandas, responde com rapidez e se coloca à disposição para auxiliar, sempre dentro de suas atribuições. Quando aliada à educação, a presteza eleva o nível de satisfação dos usuários dos serviços.

A eficiência é a capacidade de realizar atividades com qualidade e no menor tempo possível, otimizando recursos e evitando desperdícios.

Ser eficiente implica domínio das tarefas, organização, proatividade e visão de resultados. No setor público, a eficiência é um princípio constitucional da Administração e deve guiar todas as ações institucionais.

A tolerância se refere à aceitação das diferenças, ao respeito mútuo e à paciência diante de situações adversas.

Em equipes diversas e em contato com o público, a tolerância evita conflitos, acolhe diferentes opiniões e contribui para a construção de ambientes harmoniosos e colaborativos.

A discrição, por sua vez, é a qualidade de quem guarda sigilo, evita exposições desnecessárias e preserva informações pessoais ou institucionais.

Profissionais discretos agem com responsabilidade, evitando fofocas, julgamentos públicos e qualquer atitude que possa comprometer a imagem da organização ou a privacidade de terceiros.

A conduta profissional diz respeito ao conjunto de comportamentos e atitudes éticas, morais e legais que o servidor ou trabalhador deve adotar no exercício de suas funções.

Ter boa conduta significa respeitar hierarquias, normas internas, valores institucionais e os direitos dos cidadãos, agindo sempre com imparcialidade, integridade e espírito público.

A objetividade é a capacidade de focar no essencial, evitando rodeios, excesso de formalidades ou informações desnecessárias.

Um profissional objetivo organiza suas ideias com clareza, cumpre metas com eficiência e reduz as margens de erro, contribuindo para a produtividade do trabalho e a satisfação dos usuários.

TRABALHO EM EQUIPE

Primeiramente, é importante diferenciar o conceito de equipe de trabalho para grupo de trabalho.

O grupo de trabalho é o agrupamento de pessoas com papéis previamente definidos trabalhando com o mesmo objetivo, mas com uma comunicação deficiente, faltando alinhamento e clareza do todo organizacional. Neste sentido, não há cooperação entre os membros e os líderes ficam isolados.

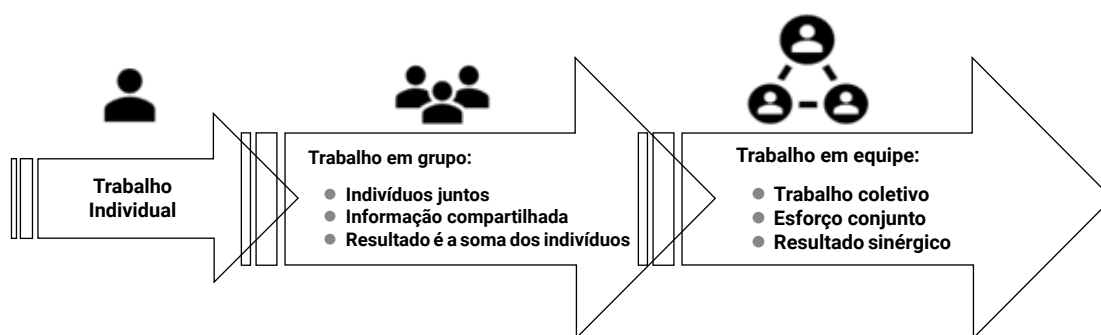
Já na equipe de trabalho existe uma maior sinergia entre os membros, alta colaboração, transparência e contribuição de maneira coesa para que se alcance os objetivos. Neste sentido, todos os participantes assumem riscos de forma conjunta em prol do resultado almejado.

Importante: pode-se dizer que toda equipe é um grupo, mas não que todo grupo é uma equipe!

As organizações optam pela formação de equipes de trabalho quando as atividades exigem múltiplas habilidades, julgamentos e experiências, tendo como objetivo a maximização da competitividade da organização.

Por outro lado, quando a atividade é simples e repetitiva, o mais adequado é a opção pelo trabalho individual ou então pela formação de pequenos grupos.

Na figura abaixo, podemos perceber as diferenças entre o trabalho individual, o trabalho em grupo e o trabalho em equipe:



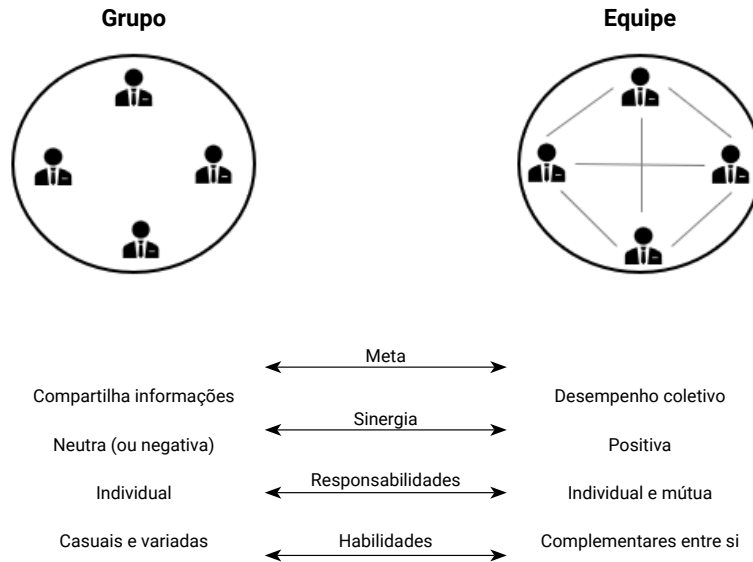
Neste sentido, as equipes são formas mais flexíveis e que reagem melhor às mudanças do que os tradicionais grupos, além de facilitar a participação dos membros nos processos decisórios, aumentando, assim, a motivação.

Outra característica importante nas equipes de trabalho é a sua capacidade de gerar uma sinergia positiva por meio do esforço coordenado de seus participantes, contribuindo assim para um melhor desempenho.

Dica

Sinergia é quando a soma do esforço simultâneo e coletivo é maior do que a soma das partes.

Na figura abaixo, sintetizamos as principais diferenças entre equipe e o grupo de trabalho:



PERSONALIDADE E RELACIONAMENTO

Atualmente, a ênfase nas relações humanas no ambiente de trabalho tornou-se assunto central no cotidiano das organizações, muito devido à real necessidade de construir uma organização a qual comporte uma diversidade cultural e, assim, possibilite a maximização dos resultados organizacionais.

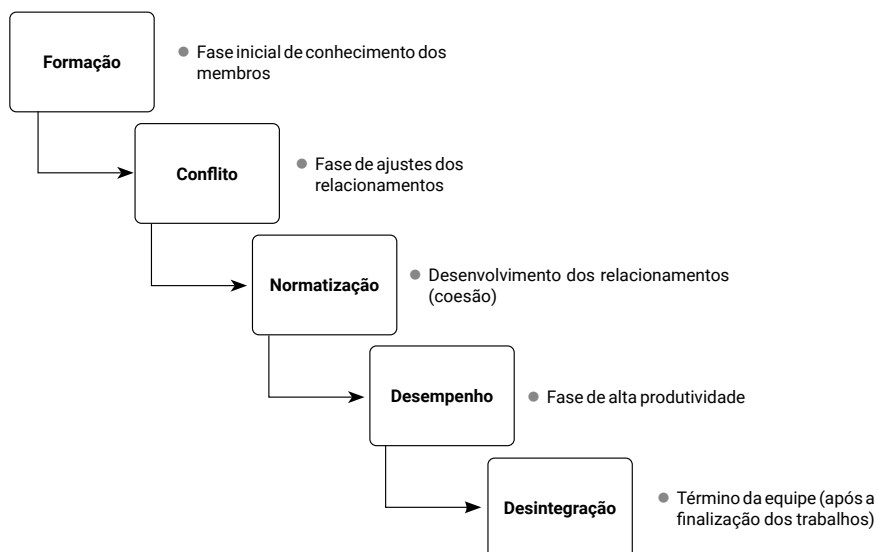
Para alcançar o alto desempenho da equipe, é fundamental a escolha certa de seus integrantes, levando em conta a personalidade e a capacidade de se relacionar de cada um.

Atualmente, as organizações valorizam a habilidade do colaborador em criar relacionamentos duradouros pautados na confiança com outros funcionários da empresa, criando uma cultura organizacional de colaboração.

Neste sentido, com o objetivo de descrever e explicar o comportamento dos membros de grupos de trabalho, o psicólogo Bruce W. Tuckman desenvolveu um modelo de formação de equipes.

No modelo de Tuckman, as equipes perpassam por 5 fases de desenvolvimento, são elas:

- **Formação:** fase inicial, caracterizada pela incerteza. Inicia-se a definição de propósito, da estrutura e da liderança. Os membros começam a se reconhecer como participantes;
- **Conflito (agitação, tormenta, ebulição):** é a fase de ajustes e de resistência ao controle e aos limites impostos pelo grupo. O líder passa a coordenar os trabalhos, negociando e ajustando as disputas e as responsabilidades de cada um;
- **Normalização (acordo, estabilização, confiança):** nesta fase desenvolvem-se os relacionamentos, a coesão e os papéis são definidos;
- **Desempenho (execução):** é a fase da produtividade, a energia se move para a tarefa e para o trabalho. Cria-se uma grande sinergia entre os membros;
- **Desintegração (dispersão):** com a conclusão das atividades e a entrega do trabalho, a equipe é desfeita. Inicia-se um novo processo.



COMPORTAMENTO INTERPESSOAL

O comportamento interpessoal eficaz é quando as pessoas compreendem a importância de suas habilidades em prol da reciprocidade dos outros colaboradores, criando assim uma cultura colaborativa.

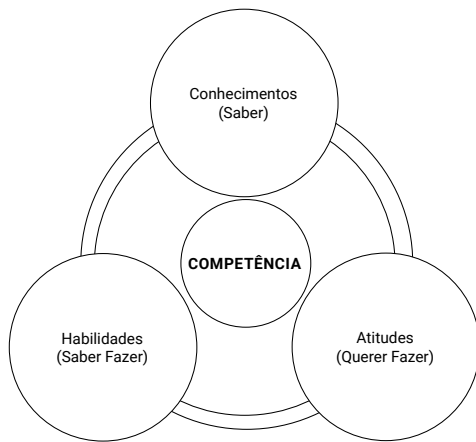
Neste sentido, o comportamento interpessoal funciona como um dos pilares dos relacionamentos diante a própria organização, aos colegas de trabalho, clientes, parceiros e a sociedade.

Nessa época de grande complexidade da sociedade, cada vez mais é exigido das pessoas um comportamento interpessoal de excelência, não sendo mais aceitas atitudes e ações individualistas, que podem desintegrar o clima organizacional.

Sabemos que para o sucesso das organizações é indispensável encontrar, contratar e gerir pessoas que tenham facilidade no relacionamento interpessoal! E como encontrar essas habilidades nos colaboradores?

Hoje em dia, a busca pelo talento ideal dotado de uma alta competência individual e interpessoal envolve 3 aspectos essenciais:

- **Conhecimento:** é o saber. É a busca contínua do aprendizado, capacidade de aprender. É adquirido por meio da formação educacional;
- **Habilidade:** é o saber fazer. É a transformação do conhecimento em resultado por meio da utilização e aplicação do conhecimento para resolver problemas e/ou inovar. É conquistada por meio da experiência profissional;
- **Atitude:** é saber fazer acontecer. É a busca pela autorrealização do seu potencial com determinação, responsabilidade, comprometimento, motivação, confiança e iniciativa. São os atributos pessoais, intrínsecos a cada indivíduo.



Dica

Para nunca mais esquecer, utiliza-se o mnemônico **C. H. A. da Competência**, ou seja, **Conhecimento, Habilidade e Atitude**.

FATORES POSITIVOS DO RELACIONAMENTO

Em regra, o trabalho em equipe costuma tomar mais tempo e consumir mais recursos do que o trabalho individual. Desse modo, para serem considerados mais viáveis, os benefícios das equipes devem superar os seus custos.

Neste sentido, o sucesso do desempenho de uma equipe está estreitamente ligado aos fatores positivos do relacionamento de seus membros. Esse relacionamento de cooperação, além de trazer benefícios e resultados vantajosos para os membros da equipe, proporciona a organização um fortalecimento da cultura organizacional.

Equipes eficazes são aquelas em que o somatório de fatores positivos se sobressai dos fatores negativos. São fatores positivos detectados em equipes eficazes:

- Comprometimento dos membros com propósitos comuns e significativos;
- Metas específicas para a equipe, na qual conduzem os membros para um melhor desempenho;
- Cultura da colaboração (discutindo ideias, sem radicalismos);
- Questões comportamentais são discutidas abertamente;
- Alto nível de confiança entre os membros;
- Maior flexibilidade;
- Conflitos são sempre resolvidos;
- Incentivo ao autodesenvolvimento.

COMPORTAMENTO RECEPTIVO E DEFENSIVO, EMPATIA E COMPREENSÃO MÚTUA

As mudanças e/ou novidades são eventos que modificam o relacionamento interpessoal no cotidiano da organização. Esses eventos encadeiam 2 tipos de comportamentos nos colaboradores da empresa, são eles:

- **Comportamento defensivo:** o comportamento defensivo é frequente em situações de mudanças, no qual a pessoa se sente ameaçada com a nova situação. Consiste em um mecanismo de defesa que, inconscientemente, a pessoa aplica para se proteger do que é desconhecido. Atualmente, existem técnicas para que esse comportamento não atrapalhe a formação de equipes e com isso acelere a integração;
- **Comportamento receptivo:** diferentemente do comportamento defensivo, uma pessoa receptiva, além de ser aberta a novas situações, percebe oportunidades de melhoria com a mudança. Uma característica inerente ao comportamento receptivo é a curiosidade, abrindo espaços para a implantação mais eficaz da nova situação.

Outro fator importante para o sucesso dos relacionamentos interpessoais nas equipes de trabalho é o nível de empatia e compreensão mútua entre os participantes.

A empatia é a capacidade da pessoa em ouvir cuidadosamente as opiniões de seus colegas e de perceber o que as outras pessoas sentem. É considerada uma importante dimensão da inteligência emocional, permitindo assim identificar e administrar referências e informações emocionais.

Um ponto a se atentar é que as equipes virtuais frequentemente possuem menor empatia e interação direta entre seus membros.

Já a compreensão mútua consiste na busca do consenso entre diversas opiniões e é uma importante característica de equipe de alto desempenho. Atualmente, as organizações procuram formar as equipes com a máxima diversidade, permitindo assim diferentes opiniões e um enriquecimento das decisões.