

Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas

ALEAM

Agente Legislativo - Assistente Técnico Administrativo

SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA.....	11
■ INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS ARGUMENTATIVOS, COM DESTAQUE PARA MÉTODOS DE RACIOCÍNIO E TIPOLOGIA ARGUMENTATIVA.....	11
■ PROCESSOS DE CONSTRUÇÃO TEXTUAL.....	18
■ A PROGRESSÃO TEXTUAL.....	19
■ AS MARCAS DE TEXTUALIDADE: A COESÃO E A COERÊNCIA.....	20
■ INTERTEXTUALIDADE.....	25
■ REESCRITURA DE FRASES EM BUSCA DA MELHOR EXPRESSÃO ESCRITA.....	28
■ DOMÍNIO VOCABULAR E SUA IMPORTÂNCIA NA CONSTRUÇÃO DO SENTIDO DO TEXTO.....	30
A PRESENÇA DOS ESTRANGEIRISMOS EM NOSSO LÉXICO.....	31
■ OS DIVERSOS USOS DAS VÁRIAS CLASSES DE PALAVRAS.....	32
■ A ORGANIZAÇÃO SINTÁTICA E O EMPREGO DOS SINAIS DE PONTUAÇÃO.....	49
■ A VARIAÇÃO LINGUÍSTICA E SUA ADEQUAÇÃO ÀS DIVERSAS SITUAÇÕES COMUNICATIVAS.....	52
■ A LINGUAGEM DENOTATIVA E A CONOTATIVA.....	55
■ A NOVA ORTOGRAFIA.....	55
REDAÇÃO DISCURSIVA.....	61
■ INTRODUÇÃO À REDAÇÃO DISCURSIVA.....	61
RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO.....	89
■ PROPOSIÇÕES.....	89
VALOR-VERDADE.....	96
NEGAÇÃO, CONJUNÇÃO E DISJUNÇÃO.....	97
PROPOSIÇÕES LÓGICAS SIMPLES.....	98
■ EQUIVALÊNCIAS LÓGICAS: IMPLICAÇÃO E EQUIVALÊNCIA.....	103
■ PROBLEMAS DE RACIOCÍNIO.....	106



DEDUZIR INFORMAÇÕES DE RELAÇÕES ARBITRÁRIAS ENTRE OBJETOS, LUGARES, PESSOAS E/OU EVENTOS FICTÍCIOS DADOS	108
■ DIAGRAMAS LÓGICOS	109
■ TABELAS E GRÁFICOS.....	110
■ CONJUNTOS E SUAS OPERAÇÕES	127
■ NÚMEROS NATURAIS, INTEIROS, RACIONAIS, REAIS E SUAS OPERAÇÕES.....	130
Representação na Reta.....	133
■ UNIDADES DE MEDIDA: DISTÂNCIA, MASSA E TEMPO.....	133
■ REPRESENTAÇÃO DE PONTOS NO PLANO CARTESIANO E DISTÂNCIAS	88
■ ÁLGEBRA BÁSICA: EQUAÇÕES, SISTEMAS E PROBLEMAS DO PRIMEIRO GRAU	89
■ PORCENTAGEM E PROPORCIONALIDADE DIRETA E INVERSA.....	89
■ SEQUÊNCIAS, RECONHECIMENTO DE PADRÕES, PROGRESSÕES ARITMÉTICA E GEOMÉTRICA	88
■ JUROS	89
■ GEOMETRIA BÁSICA	89
ÂNGULOS	89
CIRCUNFERÊNCIA	89
SEMELHANÇA.....	89
RELAÇÕES MÉTRICAS NO TRIÂNGULO RETÂNGULO	94
POLÍGONOS	104
PERÍMETRO E ÁREA	104
■ MEDIDAS DE COMPRIMENTO, ÁREA, VOLUME	105
■ PRINCÍPIOS DE CONTAGEM E NOÇÃO DE PROBABILIDADE	109
HISTÓRIA DO AMAZONAS	181
■ POVOS INDÍGENAS: ETNIAS, ORGANIZAÇÃO SOCIAL, ECONOMIA E CULTURA E ARQUEOLOGIA AMAZÔNICA – VESTÍGIOS E REGISTROS	181
■ COLONIZAÇÃO: EXPEDIÇÕES PORTUGUESAS E ESPANHOLAS, TRATADOS E DISPUTAS TERRITORIAIS	182
■ MISSÕES RELIGIOSAS E FORMAÇÃO DAS POVOAÇÕES.....	183
■ CRIAÇÃO DA PROVÍNCIA DO AMAZONAS (1850)	184

■ CICLO DA BORRACHA: CONTEXTO HISTÓRICO, AUGE, DECLÍNIO E IMPACTOS SOCIOECONÔMICOS	185
■ MOVIMENTOS SOCIAIS E POLÍTICOS NO AMAZONAS.....	186
■ IMPLANTAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E IMPACTOS DA ZONA FRANCA DE MANAUS	186
■ TRANSFORMAÇÕES ECONÔMICAS E URBANAS CONTEMPORÂNEAS.....	187
■ PATRIMÔNIO HISTÓRICO, ARTÍSTICO E CULTURAL DO AMAZONAS	188
 GEOGRAFIA DO AMAZONAS.....	 195
■ LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA, LIMITES E FRONTEIRAS	195
■ MESORREGIÕES E MICRORREGIÕES.....	198
■ CLIMA.....	200
■ RELEVO	201
■ HIDROGRAFIA	203
■ VEGETAÇÃO	206
■ POPULAÇÃO.....	207
COMPOSIÇÃO, DISTRIBUIÇÃO, DENSIDADE DEMOGRÁFICA, URBANIZAÇÃO E MIGRAÇÃO	207
■ ECONOMIA.....	210
INDÚSTRIA, AGRICULTURA, EXTRATIVISMO, PESCA E TURISMO.....	210
■ ZONA FRANCA DE MANAUS, POLOS INDUSTRIAIS, TRANSPORTE, LOGÍSTICA E INFRAESTRUTURA	210
■ QUESTÕES AMBIENTAIS.....	211
DESMATAMENTO, QUEIMADAS, UNIDADES DE CONSERVAÇÃO, BIODIVERSIDADE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	211
■ PAPEL ESTRATÉGICO DO AMAZONAS NA AMAZÔNIA LEGAL E INTEGRAÇÃO COM PAÍSES VIZINHOS.....	213
■ POLÍTICAS DE FRONTEIRA E DEFESA DA SOBERANIA NACIONAL	214
 CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS.....	 217
■ CONHECIMENTOS BÁSICOS DE ADMINISTRAÇÃO.....	217
PLANEJAMENTO	217
ORGANIZAÇÃO	217

DIREÇÃO.....	217
CONTROLE	217
■ ATENDIMENTO AO PÚBLICO	219
COMUNICAÇÃO	220
POSTURA PROFISSIONAL	223
RELAÇÕES INTERPESSOAIS	224
■ ARQUIVOLOGIA.....	228
ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DE DOCUMENTOS	228
Classificação	229
SISTEMAS E MÉTODOS DE ARQUIVAMENTO	231
AVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS	237
PLANEJAMENTO	237
CONCEITO	238
ETAPAS DO PLANEJAMENTO ARQUIVÍSTICO.....	238
LEGISLAÇÃO ARQUIVÍSTICA.....	239
■ CONHECIMENTOS SOBRE GESTÃO DE MATERIAIS	242
CONCEITO DE GESTÃO DE MATERIAIS E SEU PAPEL NA ORGANIZAÇÃO	242
GESTÃO NO SETOR PÚBLICO.....	243
ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA	252
■ ORGANIZAÇÃO DO AMBIENTE DE TRABALHO	260
PRINCÍPIOS DA ORGANIZAÇÃO DO AMBIENTE DE TRABALHO	260
TÉCNICAS PARA A ORGANIZAÇÃO DO AMBIENTE DE TRABALHO	260
DICAS PARA MANTER A ORGANIZAÇÃO DO AMBIENTE DE TRABALHO	260
■ REDAÇÃO DOS ATOS NORMATIVOS E COMUNICAÇÕES.....	261
ASPECTOS GERAIS DA REDAÇÃO OFICIAL.....	262
COMUNICAÇÕES OFICIAIS.....	265
TIPOS DE CORRESPONDÊNCIAS OFICIAIS E SUAS ESPECIFICAÇÕES	282
APLICAÇÃO DE PRINCÍPIOS DA ORTOGRAFIA E DE ELEMENTOS DA GRAMÁTICA À REDAÇÃO OFICIAL	291
■ SERVIÇOS PÚBLICOS	295

CONCEITOS, DEFINIÇÃO, PRINCÍPIOS E ELEMENTOS	295
CLASSIFICAÇÃO.....	299
■ ATOS ADMINISTRATIVOS.....	307
■ NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	319
MODELOS DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	319
PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	322
ÓRGÃOS, ENTIDADES E ORGANIZAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	328
DESCENTRALIZAÇÃO E DELEGAÇÃO	329
DESCONCENTRAÇÃO.....	334
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DIRETA E INDIRETA	337
CONTROLE INTERNO E EXTERNO APLICADOS À ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	350
■ LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021 – LEI DE LICITAÇÕES E CONTRATOS ADMINISTRATIVOS	352
■ LEI Nº 12.527, DE 18/11/2011, QUE REGULA O ACESSO A INFORMAÇÕES	404
■ LEI Nº 13.709, DE 14/08/2018, LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS	424
■ ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO	443

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

CONHECIMENTOS BÁSICOS DE ADMINISTRAÇÃO

Inicialmente, vamos conhecer alguns conceitos básicos da ciência da administração que serão muito úteis para o entendimento da matéria. Ouvimos a palavra administração com frequência em nosso cotidiano e, muitas vezes, realizamos ações pertencentes à administração sem atentar-nos a elas, tais como: planejar, organizar, liderar, executar e controlar.

Qual é, afinal, o conceito de Administração que devo levar para minha prova? Segundo Maximiano, “*Administração significa um processo dinâmico de tomar as decisões sobre a utilização de recursos, para possibilitar a realização de objetivos*”¹.

Esse processo dinâmico diz respeito às famosas **funções administrativas**; assim, podemos sintetizar a definição da seguinte forma:

Administração é o processo que tem o intuito de desenvolver o **planejamento** e a **organização**, além de **dirigir**, **executar** e **controlar** o uso dos recursos e as competências a fim de alcançar os objetivos organizacionais.

PLANEJAMENTO

O processo de planejamento é o ponto inicial das funções administrativas e tem como objetivo administrar as relações atuais com o futuro. As decisões de planejamento procuram ou influenciar o futuro ou serem colocadas em prática no futuro.

Podemos assim entender que o planejamento estabelece os objetivos, define as metas e decide os métodos de trabalho adequados para o alcance dos objetivos.

Exemplificando: é quando você toma a decisão de construir uma casa e, para isso, elabora o planejamento financeiro, decide quando começar e qual a previsão de término, define a “planta” dos cômodos, pesquisa os materiais a serem utilizados etc.

ORGANIZAÇÃO

A organização é o processo de dispor os recursos em uma estrutura que facilite a realização dos objetivos. É responsável por distribuir os recursos e as tarefas, resultando assim na estrutura organizacional.

Exemplificando: definidos os parâmetros gerais no planejamento, chegou o momento de alocar os custos (gastos) através do orçamento e distribuir as tarefas entre os contratados (eletricista, encanador, mestre de obra, pedreiros).

DIREÇÃO

Processo de liderar pessoas através da comunicação e motivação, o que possibilita a realização das tarefas planejadas. É considerado o processo mais complexo entre as funções administrativas, pois compreende diversas atividades da gestão de pessoas, tais como: coordenação, motivação, comunicação e orientação.

Exemplificando: a direção é o dia a dia da obra, liderando as equipes contratadas, comunicando as necessidades e motivando a execução.

Execução

Consiste em realizar as atividades planejadas, por meio da aplicação da mão de obra. Executar uma tarefa é o dispêndio da energia física e intelectual dos colaboradores em prol dos objetivos planejados.

Exemplificando: a execução é a própria construção da casa — erguendo os muros, conectando os canos, “passando” a fiação elétrica etc.

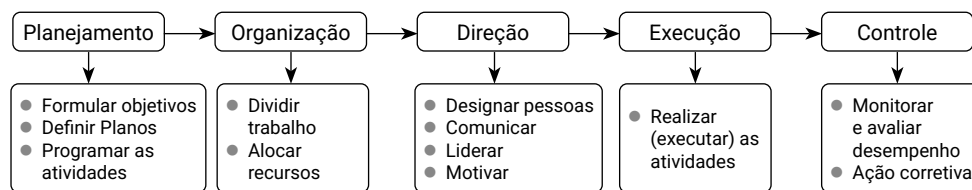
CONTROLE

O controle é a verificação da realização dos objetivos através do planejamento, organização, direção e execução, comparando o que foi planejado com o que realmente foi executado, possibilitando a correção de desvios.

Exemplificando: verificar se aquilo que foi planejado está sendo executado nos padrões esperados. Caso alguma ação não estiver saindo da forma correta (esperada), é no controle que ocorrem as ações corretivas.

Na figura a seguir, condensamos as principais atividades de cada uma das funções administrativas:

¹ MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à Administração**. Ed. Compacta. São Paulo: Atlas, 2009.



Importante!

As funções administrativas são realizadas de forma contínua, cíclica e interativa.

Para alcançar os objetivos organizacionais, é necessário o desempenho de todas as funções administrativas na sua máxima excelência, pois não adianta planejar bem e não ter alocados os recursos necessários, ou ainda, ter falta de foco nas ações da equipe ou falta de controle nas ações; com isso, estaríamos como um “barco à deriva”, sem direção.

Processo de Planejamento

- **Planejamento Estratégico:** visão, missão e análise SWOT;
- **Planejamento Tático:** elo entre o planejamento estratégico (abrangente/abstrato) e o planejamento operacional (planos específicos e detalhados), que envolve a tomada de decisão interna em uma parte (unidade) da organização, observando as diretrizes gerais do planejamento estratégico e decompondo esses objetivos em ações de médio prazo.

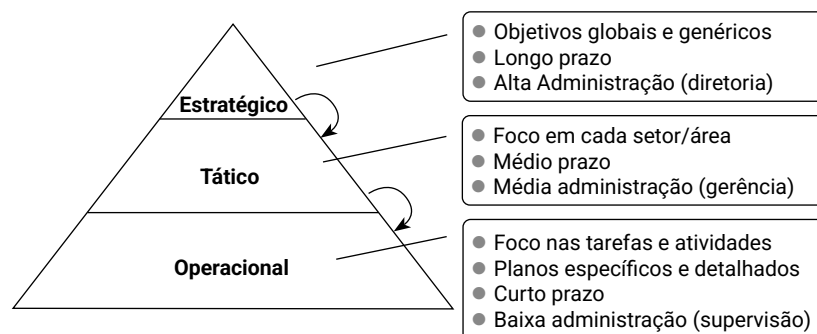
Dessa maneira, é no planejamento tático que se deve detalhar os objetivos de cada setor para que os objetivos propostos no planejamento estratégico se concretizem. Seu principal objetivo é reduzir a incerteza do planejamento estratégico, limitando as variáveis envolvidas através da definição de metas setoriais.

Os componentes do planejamento tático são denominados de planos funcionais (ou administrativos) e representam a “tradução” dos objetivos gerais para cada setor (área). São exemplos de planos funcionais (administrativos):

- planos de recursos humanos;
- planos de *marketing*;
- planos financeiros.

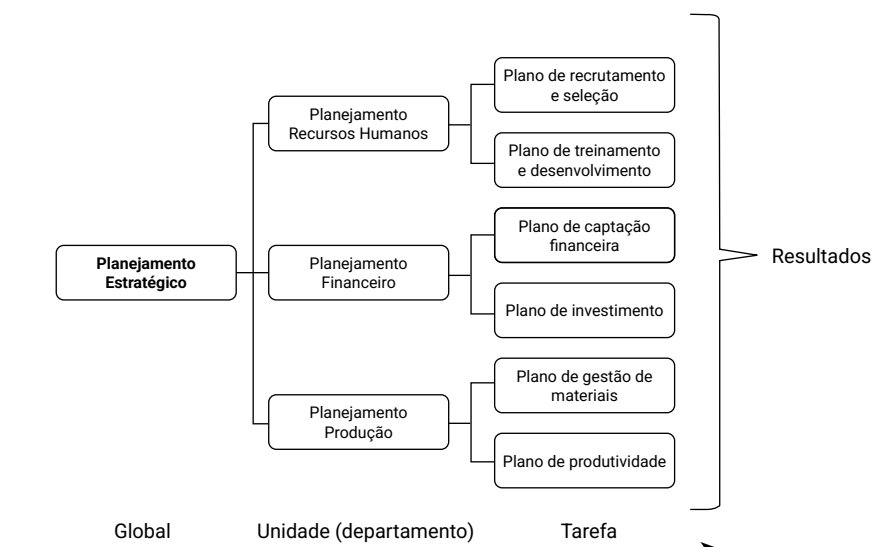
- **Planejamento Operacional:** o planejamento operacional é responsável pela definição de quais atividades devem ser executadas para o alcance dos objetivos traçados e quais recursos são necessários para esta execução. Assim, tem como foco o tempo presente e suas atividades, que devem ser executadas do modo mais eficiente no cotidiano da organização; ou seja, é de curto prazo e constantemente revisado. São exemplos de planos operacionais:

- procedimentos;
- atividades;
- regras e regulamentos.



Para sintetizar, podemos dizer que a alta cúpula define o planejamento estratégico, desdobrado no planejamento tático (planos setoriais), que se interliga com o planejamento operacional (específico e detalhado), orientando a regularidade, certeza e execução eficiente das atividades e tarefas.

Para facilitar o entendimento, observa-se, na figura a seguir, o desdobramento dos três níveis de planejamento:

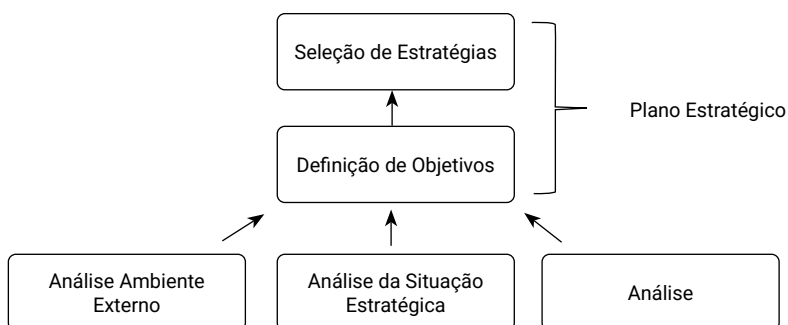


Análise Competitiva e Estratégias Genéricas

A estratégia de uma organização é definida por meio de sua missão, visão e de seus objetivos e geralmente reflete a escolha de como esses objetivos devem ser alcançados, trilhando o melhor caminho com a análise das forças ambientais (internas e externas).

A estratégia escolhida dependerá muito do apetite da organização: algumas empresas preferem enfrentar agressivamente os concorrentes, outras são mais cautelosas e evitam o confronto.

O diagnóstico da posição estratégica atual é o ponto de partida para a elaboração do plano estratégico, e em regra, é obtido através da análise do ambiente interno (forças e fraquezas), do ambiente externo (oportunidades e ameaças) e da situação estratégica naquele momento. Na figura a seguir, esquematizamos essas etapas da seleção de estratégias:



Os conceitos de estratégia evoluíram bastante durante os últimos anos, e diferentes autores estudaram e categorizaram as estratégias empresariais.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

O atendimento ao público é um conjunto de ações voltadas à escuta, ao acolhimento, à orientação e à resolução das demandas apresentadas por usuários de serviços.

Mais do que um simples contato entre o servidor e o cidadão, esse atendimento constitui uma interface fundamental entre a instituição e a sociedade, sendo, em muitas ocasiões, o principal canal de percepção da qualidade do serviço prestado.

Nessa perspectiva, três elementos se destacam na construção de um atendimento eficiente e respeitoso: a comunicação, a postura profissional e as relações interpessoais.

A comunicação, como um processo de troca de informações, é a base para a compreensão mútua e a confiança. No contexto do atendimento, esse processo abrange tanto a clareza na transmissão das mensagens quanto a escuta atenta das necessidades do interlocutor.

Já a postura profissional refere-se ao comportamento do atendente, que deve refletir responsabilidade, ética, cordialidade e comprometimento com o bom desempenho de suas funções.

Por fim, as relações interpessoais, que incluem a capacidade de lidar com diferentes perfis de público e contextos diversos, contribuem para tornar o ambiente de atendimento mais empático e colaborativo.

A articulação entre esses três aspectos, não apenas qualifica o atendimento, mas também fortalece a imagem institucional e o vínculo com a comunidade. Esses elementos, embora apresentados aqui de forma introdutória, serão aprofundados a seguir.

A palavra comunicação é derivada do latim *communicare* e significa partilhar, tornar algo comum. Trata-se, portanto, do processo de transmitir/partilhar uma mensagem com outra(s) pessoa(s) e ser compreendido por quem recebe a informação.

Funções da Comunicação

A comunicação inclui a transferência e a comunicação dos significados daquilo que se quer expressar. A comunicação possui quatro funções principais² em um grupo ou organização:

- **Controle:** a comunicação serve para controlar, seja formal ou informalmente, o comportamento das pessoas no ambiente de trabalho. O controle formal ocorre, por exemplo, quando os trabalhadores comunicam ao líder algum problema no trabalho e quando os gerentes comunicam aos seus subordinados que eles devem seguir as políticas organizacionais. Por outro lado, o controle informal ocorre, por exemplo, quando um grupo de trabalho reclama com um membro que não está contribuindo para a realização das atividades;
- **Motivação:** a comunicação pode facilitar a motivação já que, por meio dela, os trabalhadores são capazes de identificar as atividades que devem fazer, como devem desempenhá-las, recebem *feedback* sobre o quão bom é o trabalho desempenhado e como podem aperfeiçoá-lo. Alguns exemplos de situações em que a comunicação desperta a motivação são: definição de metas claras e específicas (de acordo com a teoria da determinação de metas de Locke, os trabalhadores têm necessidade de visualizar objetivos), *feedback* sobre os resultados obtidos de acordo com os objetivos previamente estabelecidos e reforço do comportamento esperado;
- **Expressão emocional:** para muitos trabalhadores, a fonte primária de interação ocorre na organização, em seu grupo de trabalho. Sendo assim, por meio da comunicação que ocorre nos grupos, os membros podem expressar seus sentimentos, sejam eles de desapontamento ou satisfação;
- **Informação:** por meio da comunicação, as pessoas transmitem informações que podem facilitar a tomada de decisões. Isso porque a comunicação de dados e informações podem contribuir para que os tomadores de decisões visualizem cenários e escolham as melhores alternativas.

Importante!

Dados ≠ Informações³

Dados: são conteúdos quantificáveis, tais como números, valores e medições. Sozinhos, os dados não são fonte de conhecimento. Isso significa que um dado, isoladamente, não contribui para a tomada de decisão gerencial;

● **Informações:** são dados tratados. Quando os dados são classificados, armazenados, ordenados e relacionados, se tornam informações. As informações possuem significado, são capazes de transmitir uma mensagem.

Componentes do Processo de Comunicação

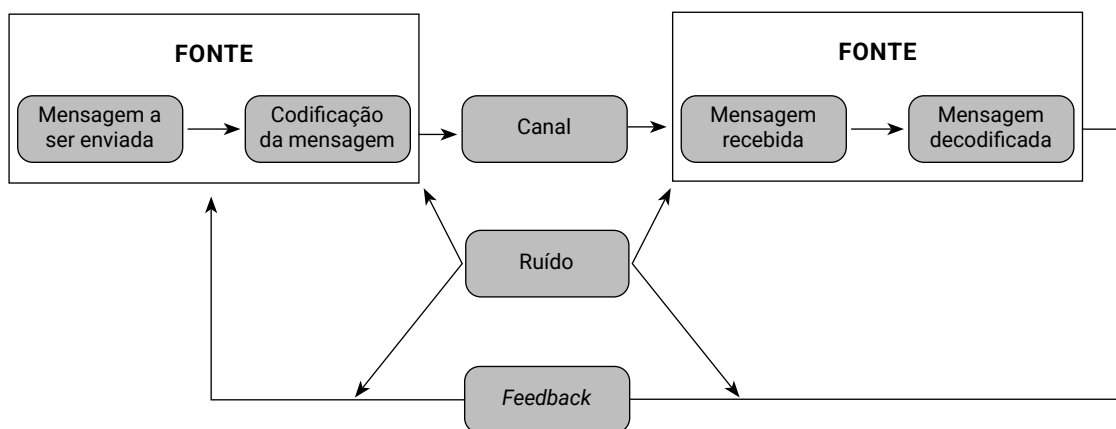
O processo de comunicação envolve oito componentes (ROBBINS, 2005):

- **Fonte da comunicação:** também chamado de emissor, é a pessoa que deseja comunicar uma mensagem. A fonte inicia a mensagem por meio da codificação do pensamento;
- **Codificador:** mecanismo utilizado para exteriorizar a mensagem;
- **Mensagem:** expressão daquilo que o emissor pretende comunicar. É o produto codificado pelo emissor. Na comunicação oral, a mensagem é a própria fala. Na comunicação escrita, a mensagem é o texto. Na comunicação não verbal, a mensagem inclui os movimentos e expressões;
- **Canal:** meio pelo qual a mensagem é conduzida. Pode ser formal ou informal. Os canais formais são definidos pela organização e disseminam mensagens associadas com as atividades de trabalho; geralmente seguem a estrutura hierárquica, o que significa que a comunicação é transmitida de cima para baixo. Os canais informais são mais espontâneos e servem para conduzir as comunicações pessoais;
- **Receptor:** pessoa que recebe a mensagem do emissor;
- **Decodificador:** mecanismo utilizado para decifrar a mensagem;
- **Ruído:** inclui as barreiras para a comunicação que alteram o sentido da mensagem. Os ruídos podem ser provenientes do emissor ou do receptor e são apresentados mais adiante;
- **Feedback:** é o elo final do processo de comunicação. Por meio do *feedback* é possível constatar se a transmissão da mensagem teve sucesso ou não. A mensagem é transmitida com sucesso quando o receptor entende exatamente aquilo que o receptor pretendia comunicar.

O processo de comunicação é apresentado na figura a seguir.

² Robbins (2005)

³ UNILAB. Entenda a diferença entre dados e informação. 2019. Disponível em: <https://bit.ly/3pvJvMj>. Acesso em: 10 nov. 2020.



Fonte: adaptado de Robbins (2005, p. 233).

Meios de Comunicação

Os três métodos básicos pelos quais as pessoas trocam mensagens entre si incluem a comunicação oral, comunicação escrita e comunicação não verbal⁴.

A **comunicação oral** é a principal forma de comunicação. Alguns exemplos incluem: diálogos, palestras e debates. As principais vantagens associadas à comunicação oral são a rapidez de resposta e o *feedback*. O prazo de emissão e recebimento de uma mensagem nesse tipo de comunicação pode ser muito curto. Além disso, se o receptor tiver alguma dúvida sobre a mensagem, o *feedback* também poderá ser dado rapidamente, possibilitando que o emissor reformule a mensagem.

Apesar das vantagens, quando a mensagem tiver que ser enviada a um grande número de pessoas, a desvantagem da comunicação oral é a possibilidade de distorções da informação. Isso pode ocorrer porque cada indivíduo recebe e interpreta a mensagem de uma forma, geralmente conforme seus interesses individuais. Similarmente, a distorção pode ocorrer quando a comunicação ocorre de cima para baixo (seguindo a estrutura hierárquica) incluindo vários níveis hierárquicos. Ao chegar na base da hierarquia a informação pode ter sofrido diversas alterações, tal como ocorre na brincadeira do “telefone sem fio”.

Na **comunicação escrita** é utilizada a linguagem escrita ou simbólica para enviar informações. Alguns exemplos abrangem: *e-mails*, memorandos, mensagens escritas no aplicativo *WhatsApp*, jornais, boletins, relatórios, redações, entre outros. As vantagens da comunicação escrita são: tangibilidade da informação; possibilidade de verificar a mensagem; manutenção do registro da mensagem tanto pelo emissor quanto pelo receptor; possibilidade de armazenamento da mensagem por um longo período de tempo, entre outras.

Essa comunicação é especialmente útil quando se deseja enviar mensagens extremamente longas ou complexas. Além disso, as pessoas tendem a ser mais cuidadosas na escolha das palavras e na forma de expressá-las quando escrevem. Por essa razão, a comunicação escrita geralmente é mais clara e bem elaborada do que a comunicação oral. Associada a essas vantagens, a desvantagem da comunicação escrita é o tempo que demora para ser enviada ao receptor. Outra desvantagem é a ausência de *feedback* instantâneo. Enquanto na comunicação oral basta solicitar ao receptor que faça um resumo do que foi falado para identificar se a mensagem foi corretamente compreendida, no envio de um e-mail, por exemplo, não é possível garantir que o receptor recebeu ou compreendeu a informação da forma pretendida pelo emissor.

A **comunicação não verbal** envolve os movimentos do corpo, as expressões faciais, a entonação, ênfase nas palavras, as pausas, o distanciamento físico entre o emissor e o receptor, entre outros. Por meio da linguagem corporal comunicamos aquilo que queremos dizer, ainda que não seja dito em palavras. Destaca-se ainda que geralmente a comunicação não verbal não é consciente, o que significa que o estado de espírito das pessoas é transmitido pela linguagem corporal não verbal.

A linguagem corporal, quando somada à comunicação oral ou escrita, pode completar essa última. Um exemplo disso é a leitura de uma ata. Quando você lê uma ata de reunião não consegue compreender exatamente como as pessoas se expressaram, o que seria diferente se você estivesse presente ou assistisse ao vídeo da reunião. A razão é que, na linguagem escrita, muitas vezes é difícil identificar a ênfase dada às palavras e a entonação pode transformar completamente o sentido de uma mensagem. Na frase “**por que eu não levo você para jantar hoje?**” se a ênfase estiver em “jantar”, o foco está em sair para jantar hoje e não para almoçar amanhã, por exemplo. Por outro lado, se a ênfase estiver em “não” o emissor pode estar procurando um motivo para não sair para jantar.

Por meio das expressões faciais também é possível transmitir uma mensagem. Acrescida da entonação da voz, as expressões faciais podem indicar timidez, medo, agressividade, cinismo etc. Por último, o distanciamento físico entre as pessoas também apresenta uma mensagem, mas esse distanciamento depende muito das normas culturais de cada empresa ou até mesmo país. Uma grande distância pode representar desinteresse, enquanto uma pequena distância pode indicar hostilização ou interesse sexual.