

# **EMBASA**

Empresa Baiana de Águas e  
Saneamento

## **Conhecimentos Específicos**

# SUMÁRIO

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS.....	6
■ <b>QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO .....</b>	<b>6</b>
COMUNICABILIDADE.....	6
APRESENTAÇÃO.....	6
ATENÇÃO, CORTESIA E INTERESSE.....	7
PRESTEZA E EFICIÊNCIA .....	7
TOLERÂNCIA .....	7
DISCRIÇÃO.....	7
CONDUTA .....	7
OBJETIVIDADE.....	7
■ <b>TRABALHO EM EQUIPE .....</b>	<b>8</b>
PERSONALIDADE E RELACIONAMENTO .....	10
EFICÁCIA NO COMPORTAMENTO INTERPESSOAL.....	10
FATORES POSITIVOS DO RELACIONAMENTO .....	11
COMPORTAMENTO RECEPTIVO E DEFENSIVO, EMPATIA E COMPREENSÃO MÚTUA, DIVISÃO DO TRABALHO.....	12
RELAÇÕES HUMANAS NO TRABALHO .....	14
■ <b>CONHECIMENTOS BÁSICOS DE ADMINISTRAÇÃO .....</b>	<b>14</b>
CARACTERÍSTICAS DAS ORGANIZAÇÕES FORMAIS: TIPOS DE ESTRUTURA ORGANIZACIONAL, NATUREZA, FINALIDADES E CRITÉRIOS DE DEPARTAMENTALIZAÇÃO .....	14
PROCESSO ORGANIZACIONAL: PLANEJAMENTO, DIREÇÃO, COMUNICAÇÃO, CONTROLE E AVALIAÇÃO .....	22
Comportamento Organizacional: Motivação, Liderança e Desempenho.....	26
■ <b>PATRIMÔNIO .....</b>	<b>30</b>
CONCEITO .....	30
COMPONENTES.....	30
VARIAÇÕES E CONFIGURAÇÕES.....	30
■ <b>HIERARQUIA E AUTORIDADE.....</b>	<b>31</b>
■ <b>CONCEITOS EFICIÊNCIA, EFICÁCIA E PRODUTIVIDADE .....</b>	<b>32</b>

■ TÉCNICAS DE ARQUIVAMENTO .....	34
CLASSIFICAÇÃO, ORGANIZAÇÃO, ARQUIVOS CORRENTES E PROTOCOLO .....	34
■ NOÇÕES DE CIDADANIA.....	36
■ NOÇÕES DE USO E CONSERVAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE ESCRITÓRIO .....	38
■ COMPRAS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, LICITAÇÕES E CONTRATOS (LEI Nº 8.666, DE 1993 E LEI Nº 14.133, DE 2021) .....	39
■ NOÇÕES DE SEGURANÇA DO TRABALHO.....	90
NORMAS REGULAMENTADORAS .....	90
EPIS E EPCS .....	91

**C**lassificação  
**A**utuação  
**D**istribuição  
**R**egistro  
**C**ontrole da tramitação (tramitação)  
**E**xpedição  
**R**ecebimento

As atividades de protocolo são decisivas para a efetiva implementação de uma política de gestão de documentos na Administração Pública, uma vez que se identificam com os procedimentos e operações técnicas referentes à produção e tramitação dos documentos em **Fase Corrente**.

### Importante!

- O protocolo acontece na fase CORRENTE!
- As atividades do arquivo corrente e do protocolo são DIFERENTES, mas integradas. As bancas gostam de dizer que são a mesma coisa!

O protocolo pode ser:

- **Centralizado:** “O arquivo é centralizado quando o Arquivo Corrente (documentos) e Protocolo estão juntos em um mesmo local, existindo coordenação entre um e outro nas suas atividades. Nesta situação, o arquivo pode receber o nome de ARQUIVO CENTRAL ou GERAL”;
- **Descentralizado:** “Quando o Arquivo é descentralizado, o Arquivo e o Protocolo atuam coordenados entre si, verificando-se duas situações:
  - Existe a centralização das atividades de protocolo e descentralização dos arquivos correntes O protocolo funciona em um local e os arquivos em setores diversos;
  - Ocorre a descentralização das atividades de protocolo e do arquivo corrente. Cada setor funcionará com seu Protocolo Setorial e Arquivo, porém haverá um Protocolo Geral atuando como centro receptor e expedidor dos documentos na instituição” (PAES, 2004).

## NOÇÕES DE CIDADANIA

Primeiramente, precisamos entender o conceito de cidadania de acordo com a cobrança dos examinadores. Aliás, a palavra cidadania entrou para o vocabulário atual devido a sua interface com as diversas áreas do nosso cotidiano, tais como: ética, política, educação, direito.

Mas, afinal, o que é a cidadania?

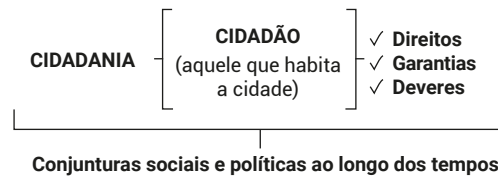
Cidadania é a condição dos indivíduos de uma sociedade (comunidade) por ela reconhecida, exercendo seus direitos e deveres em um espaço geográfico definido (organização socio-política do espaço).

Desse modo, a cidadania é a relação entre as experiências individuais e sociais do indivíduo em uma sociedade, criando assim a consciência de pertencer a algo maior, ou seja, a um coletivo (sociedade).

Neste sentido, vejamos um exemplo de como o tema já foi cobrado em uma questão de prova. A banca examinadora Quadrix, no ano de 2019, trouxe a seguinte conceituação:

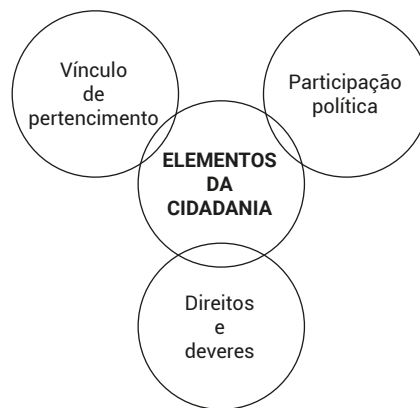
*A cidadania é definida como a extensão de direitos e deveres a todas as camadas da população, todavia tal conceito se modifica com a dinâmica da própria sociedade, com referência específica a transformações de ordem política, econômica, social e cultural.*

Para facilitar o entendimento, segue abaixo um mapa mental com as palavras-chave deste assunto:



Dessa maneira, a cidadania é constituída por alguns elementos:

- **Vínculo de pertencimento:** É o sentimento de pertencimento coletivo e de inclusão em determinada sociedade, consolidando, assim, a cultura, costumes, tradições e, consequentemente, criando a identidade nacional. **Exemplificando:** é aquela sensação de união de todos os indivíduos de uma nação em busca de um objetivo comum que encontramos em eventos esportivos (Copa do Mundo, Olimpíada);
- **Participação política:** A cidadania não é somente um critério passivo de pertencimento a uma sociedade, é também uma atividade na participação política coletiva. Essa prática social deve ser titularizada pelos indivíduos por meio do seu direito ao voto e participação na definição dos rumos da nação. **Exemplificando:** capacidade (direito) de votar e ser votado nos processos eleitorais;
- **Portador de direitos e deveres:** São os direitos e deveres de cada indivíduo conquistados progressivamente na busca de igualdade e mitigação das desigualdades. **Exemplificando:** todos nascem livres e iguais, portadores de direitos e deveres com a sociedade.



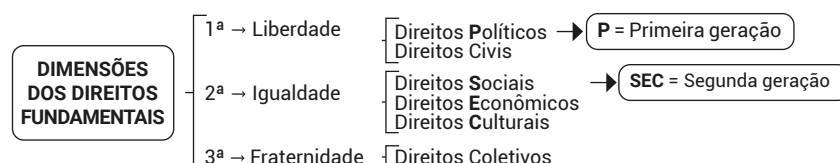
Neste sentido, conforme o mestre Marshal, a cidadania moderna pode ser entendida como um *status* concedido àqueles que pertencem a uma sociedade, possuindo igualdade nos seus direitos e obrigações pertinentes ao Estado.

Esse conjunto de direitos e obrigações é identificado em 3 dimensões (gerações) de direitos. São elas:

- **1ª Dimensão:** Liberdade — direitos civis e políticos;
- **2ª Dimensão:** Igualdade — direitos sociais, econômicos e culturais;
- **3ª Dimensão:** Solidariedade (fraternidade) — direitos coletivos.

### Dica

As dimensões estão na ordem do lema da Revolução Francesa: **Liberdade, Igualdade e Fraternidade.**



Inferimos, assim, que a cidadania é a grande possibilidade de o indivíduo participar ativamente da vida social e política do seu país. Nesta senda, é importante conhecer o brilhante ensinamento sobre esse tema do mestre Dalmo Dallari, o qual já foi cobrado em diversas provas de concursos:

*A cidadania expressa um conjunto de direitos que dá à pessoa a possibilidade de participar ativamente da vida e do governo de seu povo. Quem não tem cidadania está marginalizado ou excluído da vida social e da tomada de decisões, ficando em uma posição de inferioridade dentro do grupo social.<sup>1</sup>*

Por fim, percebemos que a cidadania está em permanente construção, sendo uma verdadeira conquista da sociedade, através daqueles que lutam por um mundo mais justo, com mais direitos, maior liberdade e melhores garantias individuais e coletivas.

## NOÇÕES DE USO E CONSERVAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE ESCRITÓRIO

### MATERIAIS DE CONSUMO, FAX, MÁQUINAS DE CALCULAR E COPIADORA

Inicialmente, vale destacar que a utilização dos equipamentos de escritório, em regra, destina-se a manter as atividades administrativas em pleno funcionamento. Os materiais (equipamentos) de escritório podem ser classificados em:

#### ● **Material de Consumo**

É aquele material que, em razão de seu uso contínuo, perde sua identidade física e/ou tem a sua utilização limitada a dois anos. Ex.: caneta, papel A4, lápis, materiais de limpeza, entre outros;

#### ● **Material Permanente**

É aquele material que, em razão de seu uso contínuo, não perde suas características físicas, apresentando durabilidade superior a 2 anos. Ex.: copiadora, computador, mesas, cadeiras, fax, máquina de calcular, modem etc.

Com a evolução tecnológica, atualmente, os principais equipamentos utilizados em um escritório são aqueles que derivam da tecnologia, tais como: computador, impressoras, scanner, servidores de banco de dados, fotocopiadoras, HD externo, entre outros. Devido à fragilidade de tais materiais, é de suma importância mantê-los em bom estado de conservação e, ainda, operacionalizar um sistema de controle, para que não ocorra a falta destes.

Outro ponto de destaque é a preocupação cada vez maior com a sustentabilidade ambiental, sendo responsabilidade de todos optar por equipamentos e materiais que não tragam grandes impactos ambientais. Neste sentido, o escritório moderno é aquele no qual se priorizam atitudes que coadunam com a responsabilidade ambiental, permitindo que seus colaboradores participem das mudanças em prol de uma sociedade mais responsável.

São políticas adotadas para a criação de um escritório sustentável:

- Redução do uso de copos descartáveis;
- Economia de energia elétrica;
- Redução do consumo de água;
- Diminuição da utilização de papel;
- Ambientes com luz natural;
- Utilização de plantas naturais para decoração.