



**CRQ 13 - SC**  
*Assistente Administrativo*

## LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados.....	1
Reconhecimento de tipos e gêneros textuais.....	7
Domínio da ortografia oficial.....	18
Domínio dos mecanismos de coesão textual: Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e outros elementos de sequenciação textual....	23
Emprego de tempos e modos verbais.....	26
Domínio da estrutura morfossintática do período. Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração. Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração.....	31
Emprego das classes de palavras.....	36
Emprego dos sinais de pontuação.....	51
Concordância verbal e nominal.....	55
Regência verbal e nominal.....	58
Emprego do sinal indicativo de crase.....	60
Colocação dos pronomes átonos.....	62
Reescrita de frases e parágrafos do texto. Substituição de palavras ou de trechos de texto; Reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto; Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade.....	63
Significação das palavras.....	65
Redação e correspondências oficiais. Manual de Redação da Presidência da República.....	66
Questões.....	83
Gabarito.....	96

## RACIOCÍNIO LÓGICO

Estruturas lógicas.....	1
Lógica de argumentação: analogias, inferências, deduções e conclusões.....	2
Lógica sentencial (ou proposicional): Proposições simples e compostas, Tabelas-verdade, Equivalências, Leis De Morgan.....	9
Diagramas lógicos.....	14

# SUMÁRIO



Lógica de primeira ordem.....	17
Princípios de contagem e probabilidade .....	22
Operações com conjuntos.....	28
Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais .....	34
Questões .....	37
Gabarito.....	45

## NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Conceitos básicos de hardware e software: funcionamento do computador e conhecimentos dos componentes principais .....	1
Redes de Computadores: conceitos básicos .....	6
Noções do Sistema Operacional Windows (10 e 11) .....	17
Conceitos gerais de segurança da informação: proteção contra vírus e outras formas de softwares ou ações intrusivas .....	48
Dados: conceitos, atributos, métricas, transformação de dados.....	55
Ciência de Dados: governança da informação.....	65
Ferramentas de Produção Workspace (Power BI, Office, LibreOffice, Google Workspace).....	69
Questões .....	95
Gabarito.....	101

## CONSELHOS DE FISCALIZAÇÃO PROFISSIONAL E ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Natureza Jurídica dos Conselhos.....	1
Conceito de Autarquia Federal Especial .....	7
Inscrição nos Conselhos .....	12
Pessoa Física e Jurídica .....	17
Requisitos da Inscrição .....	23
Natureza das Anuidades e Taxas .....	30
Anotação de Responsabilidade Técnica .....	35
Ética e moral.....	42
Ética, princípios e valores.....	43
Ética e democracia: exercício da cidadania .....	45
Ética e função pública .....	47
Ética no setor público .....	49



Lei nº 8.429/1992 e suas alterações .....	50
Lei nº 13.709/2018 .....	65
Lei nº 12.527/2011.....	87
Lei nº 2.800/1956 .....	99
Decreto-lei nº 5.452/1943 - Seção XIII - Dos Químicos e Seção XIV – Das Penalidades.....	104
Decreto nº 85.877/1981.....	108
Resoluções Normativas vigentes do Conselho Federal de Química .....	110
Questões .....	112
Gabarito.....	117

## NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO GERAL E PÚBLICA

Princípios fundamentais que regem a Administração Federal: enumeração e descrição	1
Administração Federal: administração direta e indireta, estruturação, características e descrição dos órgãos e entidades públicos.....	16
Os Ministérios e respectivas áreas de competência .....	22
Os poderes e deveres do administrador público .....	23
Organização: Conceito e tipos de estrutura organizacional.....	25
Noções de arquivamento e procedimentos administrativos .....	29
Relações humanas, desempenho profissional, desenvolvimento de equipes de trabalho.....	46
Características básicas das organizações formais modernas: tipos de estrutura organizacional; natureza; finalidades .....	53
Processo organizacional: planejamento; direção; comunicação; controle; e avaliação... ..	56
Gestão de processos.....	66
Gestão da qualidade .....	69
Noções de gestão de pessoas. Conceitos, importância, atribuições básicas e objetivos, políticas .....	74
Comportamento organizacional: relações indivíduo/organização, motivação, liderança. ..	106
Questões .....	128
Gabarito.....	132

## NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS MATERIAIS

Classificação de materiais. Tipos de classificação.....	1
Gestão de estoques .....	13
Recebimento e armazenagem. Entrada. Conferência. Critérios e técnicas de armazenagem.....	38

# SUMÁRIO



Questões .....	48
Gabarito .....	59

## NOÇÕES DE ARQUIVOLOGIA

Conceitos fundamentais de arquivologia. Gerenciamento da informação e a gestão de documentos. Diagnósticos. Arquivos correntes e intermediário. Protocolos. Avaliação de documentos. Arquivos permanentes. Tipologias documentais e suportes físicos .....	1
Trabalho em equipe: personalidade e relacionamento; eficácia no comportamento interpessoal .....	1
Postura profissional e relações interpessoais .....	2
Comunicação .....	3
Excelência nos serviços públicos .....	6
Questões .....	10
Gabarito .....	13

# SUMÁRIO



### Definição Geral

Embora correlacionados, esses conceitos se distinguem, pois sempre que compreendemos adequadamente um texto e o objetivo de sua mensagem, chegamos à interpretação, que nada mais é do que as conclusões específicas. Exemplificando, sempre que nos é exigida a compreensão de uma questão em uma avaliação, a resposta será localizada no próprio no texto, posteriormente, ocorre a interpretação, que é a leitura e a conclusão fundamentada em nossos conhecimentos prévios.

### Compreensão de Textos

Resumidamente, a compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. É assimilar (uma devida coisa) intelectualmente, fazendo uso da capacidade de entender, atinar, perceber, compreender. Compreender um texto é apreender de forma objetiva a mensagem transmitida por ele. Portanto, a compreensão textual envolve a decodificação da mensagem que é feita pelo leitor. Por exemplo, ao ouvirmos uma notícia, automaticamente compreendemos a mensagem transmitida por ela, assim como o seu propósito comunicativo, que é informar o ouvinte sobre um determinado evento.

### Interpretação de Textos

É o entendimento relacionado ao conteúdo, ou melhor, os resultados aos quais chegamos por meio da associação das ideias e, em razão disso, sobressai ao texto. Resumidamente, interpretar é decodificar o sentido de um texto por indução.

A interpretação de textos compreende a habilidade de se chegar a conclusões específicas após a leitura de algum tipo de texto, seja ele escrito, oral ou visual.

Grande parte da bagagem interpretativa do leitor é resultado da leitura, integrando um conhecimento que foi sendo assimilado ao longo da vida. Dessa forma, a interpretação de texto é subjetiva, podendo ser diferente entre leitores.

### Exemplo de compreensão e interpretação de textos

Para compreender melhor a compreensão e interpretação de textos, analise a questão abaixo, que aborda os dois conceitos em um texto misto (verbal e visual):

FGV > SEDUC/PE > Agente de Apoio ao Desenvolvimento Escolar Especial > 2015

Português > Compreensão e interpretação de textos

A imagem a seguir ilustra uma campanha pela inclusão social.



“A Constituição garante o direito à educação para todos e a inclusão surge para garantir esse direito também aos alunos com deficiências de toda ordem, permanentes ou temporárias, mais ou menos severas.”

A partir do fragmento acima, assinale a afirmativa incorreta.

- (A) A inclusão social é garantida pela Constituição Federal de 1988.
- (B) As leis que garantem direitos podem ser mais ou menos severas.



## Raciocínio lógico

Raciocínio lógico é o modo de pensamento que elenca hipóteses, a partir delas, é possível relacionar resultados, obter conclusões e, por fim, chegar a um resultado final.

Mas nem todo caminho é certo, sendo assim, certas estruturas foram organizadas de modo a analisar a estrutura da lógica, para poder justamente determinar um modo, para que o caminho traçado não seja o errado. Veremos que há diversas estruturas para isso, que se organizam de maneira matemática.

A estrutura mais importante são as **proposições**.

**Proposição:** declaração ou sentença, que pode ser verdadeira ou falsa.

Ex.: Carlos é professor.

As proposições podem assumir dois aspectos, verdadeiro ou falso. No exemplo acima, caso Carlos seja professor, a proposição é verdadeira. Se fosse ao contrário, ela seria falsa.

Importante notar que a proposição deve *afirmar* algo, acompanhado de um verbo (*é, fez, não notou* e etc). Caso a nossa frase seja “Brasil e Argentina”, nada está sendo afirmado, logo, a frase **não é uma proposição**.

Há também o caso de certas frases que *podem ser ou não* proposições, dependendo do contexto. A frase “ $N > 3$ ” só pode ser classificada como verdadeira ou falsa caso tenhamos algumas informações sobre  $N$ , caso contrário, nada pode ser afirmado. Nestes casos, chamamos estas frases de *sentenças abertas*, devido ao seu caráter imperativo.

O processo matemático em volta do raciocínio lógico nos permite deduzir diversas relações entre declarações, assim, iremos utilizar alguns símbolos e letras de forma a exprimir estes encadeamentos.

As proposições podem ser substituídas por letras minúsculas (p.ex.:  $a, b, p, q, \dots$ )

Seja a proposição  $p$ : Carlos é professor

Uma outra proposição  $q$ : A moeda do Brasil é o Real

É importante lembrar que nosso intuito aqui é ver se a proposição se classifica como verdadeira ou falsa.

Podemos obter novas proposições relacionando-as entre si. Por exemplo, podemos juntar as proposições  $p$  e  $q$  acima obtendo uma única proposição “Carlos é professor e a moeda do Brasil é o Real”.

Nos próximos exemplos, veremos como relacionar uma ou mais proposições através de conectivos.

Existem cinco conectivos fundamentais, são eles:

$\wedge$ : e (aditivo) conjunção

Posso escrever “Carlos é professor e a moeda do Brasil é o Real”, posso escrever  $p \wedge q$ .

$\vee$ : ou (um *ou* outro) ou disjunção

$p \vee q$ : Carlos é professor ou a moeda do Brasil é o Real

$\dot{\vee}$ : “ou” exclusivo (este ou aquele, mas não ambos) ou disjunção exclusiva (repare o ponto acima do conectivo).

$p \dot{\vee} q$ : Ou Carlos é professor ou a moeda do Brasil é o Real (mas nunca ambos)

$\neg$  ou  $\sim$ : negação

$\sim p$ : Carlos não é professor

$\rightarrow$ : implicação ou condicional (se... então...)

$p \rightarrow q$ : Se Carlos é professor, então a moeda do Brasil é o Real

$\Leftrightarrow$ : Se, e somente se (ou bi implicação) (bicondicional)

$p \Leftrightarrow q$ : Carlos é professor se, e somente se, a moeda do Brasil é o Real



## HARDWARE

O hardware são as partes físicas de um computador. Isso inclui a Unidade Central de Processamento (CPU), unidades de armazenamento, placas mãe, placas de vídeo, memória, etc.. Outras partes extras chamados componentes ou dispositivos periféricos incluem o mouse, impressoras, modems, scanners, câmeras, etc.

Para que todos esses componentes sejam usados apropriadamente dentro de um computador, é necessário que a funcionalidade de cada um dos componentes seja traduzida para algo prático. Surge então a função do sistema operacional, que faz o intermédio desses componentes até sua função final, como, por exemplo, processar os cálculos na CPU que resultam em uma imagem no monitor, processar os sons de um arquivo MP3 e mandar para a placa de som do seu computador, etc. Dentro do sistema operacional você ainda terá os programas, que dão funcionalidades diferentes ao computador.

- **Gabinete**

Também conhecido como torre ou caixa, é a estrutura que abriga os componentes principais de um computador, como a placa-mãe, processador, memória RAM, e outros dispositivos internos. Serve para proteger e organizar esses componentes, além de facilitar a ventilação.



*Gabinete*

- **Processador ou CPU (Unidade de Processamento Central)**

É o cérebro de um computador. É a base sobre a qual é construída a estrutura de um computador. Uma CPU funciona, basicamente, como uma calculadora. Os programas enviam cálculos para o CPU, que tem um sistema próprio de “fila” para fazer os cálculos mais importantes primeiro, e separar também os cálculos entre os núcleos de um computador. O resultado desses cálculos é traduzido em uma ação concreta, como por exemplo, aplicar uma edição em uma imagem, escrever um texto e as letras aparecerem no monitor do PC, etc. A velocidade de um processador está relacionada à velocidade com que a CPU é capaz de fazer os cálculos.



*CPU*



### — Introdução

A natureza jurídica dos conselhos é um tema central na Administração Pública brasileira, dado o papel essencial que esses órgãos desempenham na formulação, implementação e fiscalização de políticas públicas. Os conselhos, enquanto instâncias colegiadas, reúnem representantes de diversos setores da sociedade para deliberar sobre questões de interesse coletivo, tornando-se instrumentos fundamentais de participação democrática e controle social. Entender a natureza jurídica dos conselhos é, portanto, crucial não apenas para a correta aplicação das normas administrativas, mas também para o fortalecimento das práticas de governança participativa no Brasil.

Essa análise permite compreender como os conselhos se inserem na estrutura do Estado, quais são suas competências e a extensão de sua autonomia frente aos entes públicos aos quais estão vinculados. Além disso, explorar a natureza jurídica dos conselhos ajuda a identificar as diferenças entre eles e outras entidades e órgãos da Administração Pública, clarificando seu papel específico no sistema jurídico-administrativo brasileiro.

### — Conceito e Classificação dos Conselhos

Os conselhos são órgãos colegiados criados no âmbito da Administração Pública para atuar em diferentes esferas de políticas públicas, como saúde, educação, assistência social e direitos humanos. Eles são compostos por representantes do governo, da sociedade civil, de entidades de classe e, em alguns casos, de usuários dos serviços públicos, visando assegurar uma gestão mais participativa e democrática. Os conselhos têm o papel de debater, formular, monitorar e avaliar as políticas públicas em suas respectivas áreas de atuação.

#### Conceito dos Conselhos

Os conselhos podem ser entendidos como instâncias permanentes e estruturadas, cujo objetivo principal é promover a participação social na gestão pública. Eles funcionam como um espaço de diálogo entre o Estado e a sociedade civil, onde são discutidos e deliberados assuntos relevantes para a formulação e implementação de políticas públicas.

A criação desses conselhos é geralmente estabelecida por leis, decretos ou outros atos normativos, que definem suas atribuições, composição, organização e funcionamento. A participação em conselhos é, portanto, uma forma institucionalizada de controle social, permitindo que a sociedade civil influencie as decisões governamentais e fiscalize a execução das políticas públicas.

#### Classificação dos Conselhos

Os conselhos na Administração Pública podem ser classificados de acordo com suas funções principais. Essa classificação é importante para compreender o alcance das decisões e a forma como esses órgãos influenciam as políticas públicas.

- **Conselhos Consultivos:** Têm a função de assessorar e oferecer recomendações ao governo ou a outras entidades públicas, sem poder decisório. As decisões tomadas por esses conselhos não são vinculantes, servindo apenas como subsídio técnico e político para os gestores públicos. Um exemplo clássico é o Conselho Nacional de Saúde, que emite pareceres e orientações sobre políticas de saúde, mas não tem poder para impor decisões ao Ministério da Saúde.

- **Conselhos Deliberativos:** Além de consultarem, possuem poder de decisão sobre assuntos específicos, o que significa que suas resoluções têm caráter vinculante e devem ser seguidas pela Administração Pública. Estes conselhos influenciam diretamente a formulação e a implementação de políticas públicas. Um exemplo é o Conselho Nacional de Educação, cujas deliberações impactam diretamente as diretrizes educacionais do país.



## — Princípios Expressos da Administração Pública

### Princípio da Legalidade

Surgido na era do Estado de Direito, o Princípio da Legalidade possui o condão de vincular toda a atuação do Poder Público, seja de forma administrativa, jurisdicional, ou legislativa. É considerado uma das principais garantias protetivas dos direitos individuais no sistema democrático, na medida em que a lei é confeccionada por intermédio dos representantes do povo e seu conteúdo passa a limitar toda a atuação estatal de forma geral.

Na seara do direito administrativo, a principal determinação advinda do Princípio da Legalidade é a de que a atividade administrativa seja exercida com observância exata dos parâmetros da lei, ou seja, a administração somente poderá agir quando estiver devidamente autorizada por lei, dentro dos limites estabelecidos por lei, vindo, por conseguinte, a seguir o procedimento que a lei exigir.

O Princípio da Legalidade, segundo a doutrina clássica, se desdobra em duas dimensões fundamentais ou subprincípios, sendo eles: o Princípio da supremacia da lei (primazia da lei ou da legalidade em sentido negativo); e o Princípio da reserva legal (ou da legalidade em sentido positivo). Vejamos:

De acordo com os contemporâneos juristas Ricardo Alexandre e João de Deus, o **princípio da supremacia da lei**, pode ser conceituado da seguinte forma:

O princípio da supremacia da lei, ou legalidade em sentido negativo, representa uma limitação à atuação da Administração, na medida em que ela não pode contrariar o disposto na lei. Trata-se de uma consequência natural da posição de superioridade que a lei ocupa no ordenamento jurídico em relação ao ato administrativo. (2.017, ALEXANDRE e DEUS, p. 103).

Entende-se, desta forma, que o princípio da supremacia da lei, ou legalidade em sentido negativo, impõe limitações ao poder de atuação da Administração, tendo em vista que esta não pode agir em desconformidade com a lei, uma vez que a lei se encontra em posição de superioridade no ordenamento jurídico em relação ao ato administrativo como um todo. Exemplo: no ato de desapropriação por utilidade pública, caso exista atuação que não atenda ao interesse público, estará presente o vício de desvio de poder ou de finalidade, que torna o ato plenamente nulo.

Em relação ao **princípio da reserva legal, ou da legalidade em sentido positivo**, infere-se que não basta que o ato administrativo simplesmente não contrarie a lei, não sendo *contra legem*, e nem mesmo de ele pode ir além da lei *praeter legem*, ou seja, o ato administrativo só pode ser praticado segundo a lei *secundum legem*. Por esta razão, denota-se que o princípio da reserva legal ou da legalidade em sentido positivo, se encontra dotado do poder de condicionar a validade do ato administrativo à prévia autorização legal de forma geral, uma vez que no entendimento do ilustre Hely Lopes Meirelles, na administração pública não há liberdade nem vontade pessoal, pois, ao passo que na seara particular é lícito fazer tudo o que a lei não proíbe, na Administração Pública, apenas é permitido fazer o que a lei disponibiliza e autoriza.

Pondera-se que em decorrência do princípio da legalidade, não pode a Administração Pública, por mero ato administrativo, permitir a concessão por meio de seus agentes, de direitos de quaisquer espécies e nem mesmo criar obrigações ou impor vedações aos administrados, uma vez que para executar tais medidas, ela depende de lei. No entanto, de acordo com Celso Antônio Bandeira de Mello, existem algumas restrições excepcionais ao princípio da legalidade no ordenamento jurídico brasileiro, sendo elas: as medidas provisórias, o estado de defesa e o estado de sítio.

Em resumo, temos:

– **Origem:** Surgiu com o Estado de Direito e possui como objetivo, proteger os direitos individuais em face da atuação do Estado;

– **A atividade administrativa deve exercida dentro dos limites que a lei estabelecer** e seguindo o procedimento que a lei exigir, devendo ser autorizada por lei para que tenha eficácia;



## Noções De Administração De Recursos Materiais

### Conceito de Classificação de Materiais

De acordo com o dicionário de significados “**classificação**” é a ação ou efeito de classificar algo, isto é, agrupar em classes e/ou grupos, conforme um sistema ou método. Sendo assim a **Classificação de Materiais** é o processo onde agrupam-se materiais do estoque de acordo com algum critério.

Um sistema dinâmico de classificação de materiais é essencial para as organizações, sejam elas privadas ou públicas, pois sem ele não pode existir um controle eficiente dos estoques, codificação dos itens, procedimentos de armazenagem adequados e uma operacionalização do almoxarifado de maneira correta.

De acordo com Viana<sup>1</sup> um sistema de classificação de materiais deve possuir alguns atributos específicos para que seja totalmente eficiente, o autor afirma que com a existência de vários tipos, a classificação deve ser analisada como um todo, e em conjunto, tendo em vista propiciar decisões e resultados que colaborem para diminuir os riscos, dessa forma um método eficaz de classificação deve ter algumas características que são: ser **abrangente, flexível e prático**.

#### Atributos da Classificação de Materiais

<b>Abrangência</b>	Para classificar os materiais, é preciso abordar uma série de características de cada um deles, características essas que devem ser totalmente abrangentes, ou seja, é necessário especificar os aspectos físicos, financeiros, contábeis e etc. Esses aspectos são fundamentais para que o sistema de classificação seja <b>abrangente</b> .
<b>Flexibilidade</b>	Um sistema de classificação flexível é aquele que permite interfaces entre os diversos tipos de classificação, de modo a obter uma visão ampla da gestão de estoques. Enquanto a abrangência tem a ver com as características de material, a <b>flexibilidade</b> refere-se à comunicação entre os tipos. <sup>2</sup>
<b>Praticidade</b>	A classificação deve ser simples e direta, sem demandar do gestor ou outro colaborador de realizar procedimentos complexos, isto é, quanto mais <b>praticidade</b> para poder administrar o sistema, mais eficácia trará para a gestão da organização como um todo.

### Etapas da Classificação de Materiais

De acordo com Felini<sup>3</sup>, além dos atributos do sistema de classificação materiais, existem as **etapas** necessárias para poder executar essa tarefa. O processo de classificação de materiais é composto por etapas/princípios/objetivos sendo:<sup>4</sup>

1. Catalogação	2. Simplificação	3. Identificação	4. Normalização	5. Padronização	6. Codificação
----------------	------------------	------------------	-----------------	-----------------	----------------

#### 1. Catalogação

A catalogação, também chamada de cadastramento, é a primeira fase do processo de classificação de materiais e consiste em ordenar, de forma lógica, todo um conjunto de dados relativos aos itens identificados, codificados e cadastrados, de modo a facilitar a sua consulta pelas diversas áreas da organização, nessa etapa cria-se grupos e subgrupos, por afinidade, finalidade e uso. De uma forma mais simplista a catalogação é a etapa onde se realiza o inventário (ou arrolamento) dos itens existentes em estoque.

#### 2. Simplificação

Essa etapa realiza a redução/simplificação da variedade de itens de material em estoque que se destinam a um mesmo fim, simplificar os materiais é, por exemplo, no caso de existir dois ou mais itens, que tem o objetivo de exercer a mesma função, ou seja, a opção pelo uso de um deles para realizar uma tarefa. Um exemplo disso

1 VIANA, J. J. *Administração de Materiais: um enfoque prático*. São Paulo: Atlas, 2006.

2 VIANA, J. J. *Administração de Materiais*. São Paulo: Atlas, 2000.

3 FELINI, R. R.; *Gestão de materiais*. Escola Nacional de Administração Pública, Brasília, 2015.

4 FELINI, R. R.; *Gestão de materiais*. Escola Nacional de Administração Pública, Brasília, 2015.



## Noções de Arquivologia

Bem como lidar com o público, lidar com a equipe interna de uma empresa também não é tarefa simples. Seres humanos são complexos e possuem peculiaridades, diferentes personalidades, se comportam de maneiras distintas e até se comunicam de diversos jeitos. Ainda assim, quanto mais uma equipe trabalha, pensa e se move em prol dos objetivos de maneira homogênea e unânime, maior a probabilidade do sucesso de uma empresa. Para tal, é preciso levar em consideração alguns pontos a serem desenvolvidos em equipe, confira.

### Personalidade e relacionamento

O modo como os relacionamentos se estabelecem no trabalho devem ser exclusivamente profissionais, mas isto não significa que uma equipe não pode ser amigável ou ter qualquer tipo de proximidade amigável dentro dos padrões éticos de cada órgão, corporação ou instituição. A realidade é que é fácil fazer amizade e integrar-se com aqueles com quem possuímos mais afinidade, por questões de personalidade e interesses em comum, cujas raízes costumam estar em aspectos de fora do próprio trabalho, o que não necessariamente seria capaz fomentar e incentivar o trabalho em equipe em prol dos objetivos da empresa.

Personalidade é um aspecto da individualidade de cada pessoa responsáveis por caracterizar suas ações e reações, seu humor, sua forma de se falar, seu temperamento e questões ligadas à autoestima, extroversão ou introversão. Existem muitos tipos de personalidades em uma empresa; indivíduos mais tímidos e quietos, outros mais falantes e ativos; alguns mais sérios, reservados; outros mais engraçados e explosivos; são diversas as combinações, e nem sempre a personalidade de um integrante da equipe é equivalente a de outro, um fato que pode explicar a origem de conflitos e desavenças, que surgem quando questões pessoais são colocadas em primeiro plano em detrimento ao objetivo comum de uma equipe.

Cada indivíduo possui características únicas e exclusivas capazes de enriquecer equipes e fortalece-la usando os pontos positivos e fortes de cada um em seu benefício. Um bom relacionamento em equipe, ainda que ele não seja de maneira íntima do lado de fora do trabalho, pode incentivar e motivar colaboradores e trazer bons resultados para a empresa, fazendo com que ela se beneficie desta relação.

### Eficácia no comportamento interpessoal

As mesmas regras que se aplicam ao atendimento ao cliente, podem ser aproveitadas para explicar como garantir a eficácia das relações interpessoais. Cada indivíduo tem competências singulares que se combinadas podem trazer sucesso. Enquanto isso é uma verdade, deve-se ter em mente que para realizar essa combinação de forma eficaz é preciso saber se relacionar com as pessoas.

O comportamento interpessoal é algo que deve ser exercitado pois nem sempre é natural para alguns (os mais introvertidos) e muitas vezes precisa ser podado ou lapidado para outros (os mais extrovertidos). Desenvolver a empatia, saber se colocar no lugar do outro é um dos comportamentos mais necessários para estabelecer boas relações interpessoais, bem como saber escutar o outro e promover a inclusão de todos durante rodas de conversas, discussões importantes e compartilhamento de opiniões e ideais, de forma respeitosa e humana.



## Postura profissional e relações interpessoais

Dentro de uma corporação, a postura profissional é a combinação entre as características particulares de um indivíduo e suas atitudes dentro do ambiente de trabalho. A postura de um indivíduo é formada por sua conduta, valores, ética, crenças, hábitos, conhecimentos e, principalmente, suas atitudes.

Existe uma postura adequada para cada tipo de trabalho, mas de maneira geral, algumas práticas contribuem para que o colaborador seja visto com um verdadeiro profissional em todos os ambientes.

- As relações interpessoais, a forma como o indivíduo se relaciona com os demais stakeholders e colaboradores de uma empresa, compõem conexões fundamentais para passar uma boa imagem profissional;