

**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO DO ESTADO  
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS – IRH  
SELEÇÃO SIMPLIFICADA**

**ERRATA**

**Portaria Conjunta SAD/IRH n.º 120, de 14 de novembro de 2012.**

**ANEXO II  
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

**ONDE SE LÊ**

**1- PARA AS FUNÇÕES DE NÍVEL MÉDIO**

**4.2- Conhecimentos Específicos**

**4.2.1- Para a função de Assistente Administrativo, Assistente de Apoio à Saúde e Auxiliar de Apoio à Saúde.**

1. Conceitos básicos de administração (as habilidades e funções do administrador). 2. Princípios de organização (o processo de organizar, relações formais na organização, estrutura organizacional). 3. Planejamento e controle (conceitos de planejamento, tipos de planejamento, componentes do planejamento, conceitos básicos de controle, cronogramas e orçamentos, fluxogramas e normas). 4. Controle de materiais. 5. Qualidade em prestação de serviços: fatores que determinam a qualidade dos serviços. 6. Qualidade no atendimento ao público em geral. 7. Dinâmica de grupo. 8. Comunicação e relações interpessoais. 9. Técnicas de Comunicação: Conceitos de comunicação. Comunicação verbal e não verbal. Ruídos na comunicação. Técnicas de persuasão.

**LEIA-SE**

**2- PARA AS FUNÇÕES DE NÍVEL MÉDIO**

**4.2- Conhecimentos Específicos**

**4.2.1- Para a função de Assistente Administrativo, Assistente de Apoio à Saúde, Auxiliar de Apoio à Saúde e Recepcionista.**

1. Conceitos básicos de administração (as habilidades e funções do administrador). 2. Princípios de organização (o processo de organizar, relações formais na organização, estrutura organizacional). 3. Planejamento e controle (conceitos de planejamento, tipos de planejamento, componentes do planejamento, conceitos básicos de controle, cronogramas e orçamentos, fluxogramas e normas). 4. Controle de materiais. 5. Qualidade em prestação de serviços: fatores que determinam a qualidade dos serviços. 6. Qualidade no atendimento ao público em geral. 7. Dinâmica de grupo. 8. Comunicação e relações interpessoais. 9. Técnicas de Comunicação: Conceitos de comunicação. Comunicação verbal e não verbal. Ruídos na comunicação. Técnicas de persuasão.

Recife, 28 de novembro de 2012  
COMISSÃO DE CONCURSOS - CONUPE