



OP-082JH-20
CÓD.: 7891182033985

Câmara Municipal de Itapema -SC

RECEPCIONISTA

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de textos.	01
Ortografia oficial, incluindo as alterações promovidas pelo Novo Acordo Ortográfico.	16
Acentuação gráfica, incluindo as alterações promovidas pelo Novo Acordo Ortográfico.	19
Emprego de crase.	21
Flexão em gênero e número dos substantivos e adjetivos. Emprego de conectivos, pronomes e numerais e advérbios. Colocação pronominal.	23
Concordância nominal e verbal.	33
Regência nominal e verbal.	38
Emprego de sinônimos, antônimos, homônimos e parônimos.	42
Sintaxe da oração (período simples: termos essenciais, integrantes e acessórios da oração) e do período (período composto por coordenação e por subordinação).	44
Processos de formação de palavras. Conjugação e emprego de verbos.	50
Empregos dos sinais de pontuação.	52

MATEMÁTICA

Análise e interpretação de gráficos e tabelas envolvendo dados numéricos.	01
Sistema legal de unidades de medida de massa e comprimento no Brasil.	07
Operações básicas com números inteiros, fracionários e decimais.	09
Geometria: perímetro, área e volume das principais figuras geométricas.	18
Regra de três simples e composta.	20
Razão. Proporção.	21
Porcentagem.	24
Juros simples.	26
Equações: 1º grau, 2º grau e sistemas.	38
Relações métricas e trigonométricas no triângulo retângulo.	42

CONHECIMENTOS GERAIS E LEGISLAÇÃO

História do Brasil: República Velha (1889 e 1930).	01
Revolução de 1930 e a Era Vargas, Estado Novo (1937 a 1945)	07
República Liberal-Conservadora (1946 a 1964)	10
Militarismo	12
Nova República e Brasil Contemporâneo.	15
Atualidades em: política, economia, sociedade, educação, tecnologia e energia nos últimos dois anos. Problemas ambientais, meio ambiente e desenvolvimento sustentável.	20
Espaço natural brasileiro: clima, relevo, vegetação, hidrografia e recursos minerais e energéticos.	72
Aspectos históricos e geográficos do Município.	105
Constituição da República Federativa do Brasil, de 1988 e suas atualizações. (arts. 1º a 14 e arts. 37 a 43).	108

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Relações interpessoais.....	01
Postura e atendimento ao público.....	09
Noções Básicas de Relações Humanas no Trabalho.	15
Código de Ética do Servidor Público (Decreto 1171/94).	20
Apresentação pessoal. Comunicação e relações públicas. Formas de atendimento.	22
Redação Oficial. Pronomes de tratamento.	31
Qualidade no atendimento. Operação de equipamentos telefônicos: recepção e transmissão de mensagens telefônicas. Atendimento simultâneo, consulta e conferência.....	91
Conhecimento de teclado.	99
Ética no trabalho.	100

INFORMÁTICA

Sistema Operacional Windows XP, 7 (seven) e GNU/LINUX,	01
Conhecimento sobre o pacote Microsoft Office 2003 e 2007 (Word, Excel, PowerPoint),	16
Internet,	69
Antivírus.	92



AVISO IMPORTANTE



A Apostilas Opção **não** está vinculada as organizadoras de Concurso Público. A aquisição do material **não** garante sua inscrição ou ingresso na carreira pública.



Sua Apostila aborda os tópicos do Edital de forma prática e esquematizada.



Alterações e Retificações após a divulgação do Edital estarão disponíveis em **Nosso Site** na **Versão Digital**.



Dúvidas sobre matérias podem ser enviadas através do site: <https://www.apostilasopcao.com.br/contatos.php>, com retorno do Professor no prazo de até **05 dias úteis**.



PIRATARIA É CRIME: É proibida a reprodução total ou parcial desta apostila, de acordo com o Artigo 184 do Código Penal.



Apostilas Opção, a Opção certa para a sua realização.



CONTEÚDO EXTRA

Aqui você vai saber tudo sobre o Conteúdo Extra Online



Para acessar o **Conteúdo Extra Online** (*vídeoaulas, testes e dicas*) digite em seu navegador: www.apostilasopcao.com.br/extra



O **Conteúdo Extra Online** é apenas um material de apoio complementar aos seus estudos.



O **Conteúdo Extra Online** **não** é elaborado de acordo com Edital da sua Apostila.



O **Conteúdo Extra Online** foi tirado de diversas fontes da internet e **não** foi revisado.



A Apostilas Opção **não** se responsabiliza pelo **Conteúdo Extra Online**.

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de textos.	01
Ortografia oficial, incluindo as alterações promovidas pelo Novo Acordo Ortográfico.	16
Acentuação gráfica, incluindo as alterações promovidas pelo Novo Acordo Ortográfico.	19
Emprego de crase.	21
Flexão em gênero e número dos substantivos e adjetivos. Emprego de conectivos, pronomes e numerais e advérbios. Colocação pronominal.	23
Concordância nominal e verbal.	33
Regência nominal e verbal.	38
Emprego de sinônimos, antônimos, homônimos e parônimos.	42
Sintaxe da oração (período simples: termos essenciais, integrantes e acessórios da oração) e do período (período composto por coordenação e por subordinação).	44
Processos de formação de palavras. Conjugação e emprego de verbos.	50
Empregos dos sinais de pontuação.	52

COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS.

Texto – é um conjunto de ideias organizadas e relacionadas entre si, formando um todo significativo capaz de produzir interação comunicativa (capacidade de codificar e decodificar).

Contexto – um texto é constituído por diversas frases. Em cada uma delas, há uma informação que se liga com a anterior e/ou com a posterior, criando condições para a estruturação do conteúdo a ser transmitido. A essa interligação dá-se o nome de *contexto*. O relacionamento entre as frases é tão grande que, se uma frase for retirada de seu contexto original e analisada separadamente, poderá ter um significado diferente daquele inicial.

Intertexto - comumente, os textos apresentam referências diretas ou indiretas a outros autores através de citações. Esse tipo de recurso denomina-se *intertexto*.

Interpretação de texto - o objetivo da interpretação de um texto é a identificação de sua ideia principal. A partir daí, localizam-se as ideias secundárias - ou fundamentações -, as argumentações - ou explicações -, que levam ao esclarecimento das questões apresentadas na prova.

Normalmente, numa prova, o candidato deve:

- 1- **Identificar** os elementos fundamentais de uma argumentação, de um processo, de uma época (neste caso, procuram-se os verbos e os advérbios, os quais definem o tempo).
- 2- **Comparar** as relações de semelhança ou de diferenças entre as situações do texto.
- 3- **Comentar**/relacionar o conteúdo apresentado com uma realidade.
- 4- **Resumir** as ideias centrais e/ou secundárias.
- 5- **Parafrasear** = reescrever o texto com outras palavras.

Condições básicas para interpretar

Fazem-se necessários:

- Conhecimento histórico-literário (escolas e gêneros literários, estrutura do texto), leitura e prática;
- Conhecimento gramatical, estilístico (qualidades do texto) e semântico;

Observação – na semântica (significado das palavras) incluem-se: *homônimos e parônimos, denotação e conotação, sinonímia e antonímia, polissemia, figuras de linguagem*, entre outros.

- Capacidade de observação e de síntese;
- Capacidade de raciocínio.

Interpretar / Compreender

Interpretar significa:

- *Explicar, comentar, julgar, tirar conclusões, deduzir.*
- *Através do texto, infere-se que...*
- *É possível deduzir que...*
- *O autor permite concluir que...*
- *Qual é a intenção do autor ao afirmar que...*

Compreender significa

- *entendimento, atenção ao que realmente está escrito.*
- *o texto diz que...*
- *é sugerido pelo autor que...*
- *de acordo com o texto, é correta ou errada a afirmação...*
- *o narrador afirma...*

Erros de interpretação

- **Extrapolação** (“*viagem*”) = ocorre quando se sai do contexto, acrescentando ideias que não estão no texto, quer por conhecimento prévio do tema quer pela imaginação.

- **Redução** = é o oposto da extrapolação. Dá-se atenção apenas a um aspecto (esquecendo que um texto é um conjunto de ideias), o que pode ser insuficiente para o entendimento do tema desenvolvido.

- **Contradição** = às vezes o texto apresenta ideias contrárias às do candidato, fazendo-o tirar conclusões equivocadas e, conseqüentemente, errar a questão.

Observação - Muitos pensam que existem a ótica do escritor e a ótica do leitor. Pode ser que existam, mas numa prova de concurso, o que deve ser levado em consideração é o que o autor diz e nada mais.

Coesão - é o emprego de mecanismo de sintaxe que relaciona palavras, orações, frases e/ou parágrafos entre si. Em outras palavras, a coesão dá-se quando, através de um pronome relativo, uma conjunção (NEXOS), ou um pronome oblíquo átono, há uma relação correta entre o que se vai dizer e o que já foi dito.

Observação – São muitos os erros de coesão no dia a dia e, entre eles, está o mau uso do pronome relativo e do pronome oblíquo átono. Este depende da regência do verbo; aquele, do seu antecedente. Não se pode esquecer também de que os pronomes relativos têm, cada um, valor semântico, por isso a necessidade de adequação ao antecedente.

Os pronomes relativos são muito importantes na interpretação de texto, pois seu uso incorreto traz erros de coesão. Assim sendo, deve-se levar em consideração que existe um pronome relativo adequado a cada circunstância, a saber:

- *que* (neutro) - relaciona-se com qualquer antecedente, mas depende das condições da frase.
- *qual* (neutro) idem ao anterior.
- *quem* (pessoa)
- *cujo* (posse) - antes dele aparece o possuidor e depois o objeto possuído.
- *como* (modo)
- *onde* (lugar)
- *quando* (tempo)
- *quanto* (montante)

Exemplo:

Falou tudo QUANTO queria (correto)

Falou tudo QUE queria (errado - antes do QUE, deveria aparecer o demonstrativo O).

Dicas para melhorar a interpretação de textos

- Leia todo o texto, procurando ter uma visão geral do assunto. *Se ele for longo, não desista! Há muitos candidatos na disputa, portanto, quanto mais informação você absorver com a leitura, mais chances terá de resolver as questões.*

- Se encontrar palavras desconhecidas, não interrompa a leitura.

- Leia, leia bem, leia profundamente, ou seja, leia o texto, pelo menos, duas vezes – *ou quantas forem necessárias.*

- *Procure fazer inferências, deduções (chegar a uma conclusão).*

- **Volte ao texto quantas vezes precisar.**

- **Não permita que prevaleçam suas ideias sobre as do autor.**

- Fragmente o texto (parágrafos, partes) para melhor compreensão.

- **Verifique, com atenção e cuidado, o enunciado de cada questão.**

- O autor defende ideias e você deve percebê-las.
- Observe as relações interparágrafos. Um parágrafo geralmente mantém com outro uma relação de continuação, conclusão ou falsa oposição. Identifique muito bem essas relações.

- Sublinhe, em cada parágrafo, o tópico frasal, ou seja, a ideia mais importante.

- **Nos enunciados, grife palavras como “correto” ou “incorreto”, evitando, assim, uma confusão na hora da resposta – o que vale não somente para Interpretação de Texto, mas para todas as demais questões!**

- Se o foco do enunciado for o tema ou a ideia principal, leia com atenção a introdução e/ou a conclusão.

- Olhe com especial atenção os pronomes relativos, pronomes pessoais, pronomes demonstrativos, etc., chamados *vocábulos re-latores*, porque remetem a outros vocábulos do texto.

Fontes de pesquisa:

<http://www.tudosobreconcursos.com/materiais/portugues/como-interpretar-textos>

<http://portuguesemfoco.com/pf/09-dicas-para-melhorar-a-interpretacao-de-textos-em-provas>

<http://www.portuguesnarede.com/2014/03/dicas-para-voce-interpretar-melhor-um.html>

<http://vestibular.uol.com.br/cursinho/questoes/questao-117-portugues.htm>

QUESTÕES

1-) (SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL/DF – TÉCNICO EM ELETRÔNICA – IADES/2014)

Gratuidades

Crianças com até cinco anos de idade e adultos com mais de 65 anos de idade têm acesso livre ao Metrô-DF. Para os menores, é exigida a certidão de nascimento e, para os idosos, a carteira de identidade. Basta apresentar um documento de identificação aos funcionários posicionados no bloqueio de acesso.

Disponível em: <<http://www.metro.df.gov.br/estacoes/gratuidades.html>> Acesso em: 3/3/2014, com adaptações.

Conforme a mensagem do primeiro período do texto, assinale a alternativa correta.

(A) Apenas as crianças com até cinco anos de idade e os adultos com 65 anos em diante têm acesso livre ao Metrô-DF.

(B) Apenas as crianças de cinco anos de idade e os adultos com mais de 65 anos têm acesso livre ao Metrô-DF.

(C) Somente crianças com, no máximo, cinco anos de idade e adultos com, no mínimo, 66 anos têm acesso livre ao Metrô-DF.

(D) Somente crianças e adultos, respectivamente, com cinco anos de idade e com 66 anos em diante, têm acesso livre ao Metrô-DF.

(E) Apenas crianças e adultos, respectivamente, com até cinco anos de idade e com 65 anos em diante, têm acesso livre ao Metrô-DF.

Dentre as alternativas apresentadas, a única que condiz com as informações expostas no texto é “Somente crianças com, no máximo, cinco anos de idade e adultos com, no mínimo, 66 anos têm acesso livre ao Metrô-DF”.

RESPOSTA: “C”.

2-) (SUSAM/AM – TÉCNICO (DIREITO) – FGV/2014 - adaptada)
“Se alguém que é gay procura Deus e tem boa vontade, quem sou eu para julgá-lo?” a declaração do Papa Francisco, pronunciada durante uma entrevista à imprensa no final de sua visita ao Brasil, ecoou como um trovão mundo afora. Nela existe mais forma que substância – mas a forma conta”. (...)

(Axé Silva, O Mundo, setembro 2013)

O texto nos diz que a declaração do Papa ecoou como um trovão mundo afora. Essa comparação traz em si mesma dois sentidos, que são

(A) o barulho e a propagação.

(B) a propagação e o perigo.

(C) o perigo e o poder.

(D) o poder e a energia.

(E) a energia e o barulho.

Ao comparar a declaração do Papa Francisco a um trovão, provavelmente a intenção do autor foi a de mostrar o “barulho” que ela causou e sua propagação mundo afora. Você pode responder à questão por eliminação: a segunda opção das alternativas relaciona-se a “mundo afora”, ou seja, que se propaga, espalha. Assim, sobra apenas a alternativa A!

RESPOSTA: “A”.

3-) (SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL/DF – TÉCNICO EM CONTABILIDADE – IADES/2014 - adaptada)

Concha Acústica

Localizada às margens do Lago Paranoá, no Setor de Clubes Esportivos Norte (ao lado do Museu de Arte de Brasília – MAB), está a Concha Acústica do DF. Projetada por Oscar Niemeyer, foi inaugurada oficialmente em 1969 e doada pela Terracap à Fundação Cultural de Brasília (hoje Secretaria de Cultura), destinada a espetáculos ao ar livre. Foi o primeiro grande palco da cidade.

Disponível em: <<http://www.cultura.df.gov.br/nossa-cultura/concha-acustica.html>>. Acesso em: 21/3/2014, com adaptações.

Assinale a alternativa que apresenta uma mensagem compatível com o texto.

(A) A Concha Acústica do DF, que foi projetada por Oscar Niemeyer, está localizada às margens do Lago Paranoá, no Setor de Clubes Esportivos Norte.

(B) Oscar Niemeyer projetou a Concha Acústica do DF em 1969.

(C) Oscar Niemeyer doou a Concha Acústica ao que hoje é a Secretaria de Cultura do DF.

(D) A Terracap transformou-se na Secretaria de Cultura do DF.

(E) A Concha Acústica foi o primeiro palco de Brasília.

Recorramos ao texto: “Localizada às margens do Lago Paranoá, no Setor de Clubes Esportivos Norte (ao lado do Museu de Arte de Brasília – MAB), está a Concha Acústica do DF. Projetada por Oscar Niemeyer”. As informações contidas nas demais alternativas são incoerentes com o texto.

RESPOSTA: “A”.

ESTRUTURAÇÃO E ARTICULAÇÃO DO TEXTO.

Primeiramente, o que nos faz produzir um texto é a capacidade que temos de pensar. Por meio do pensamento, elaboramos todas as informações que recebemos e orientamos as ações que interferem na realidade e organização de nossos escritos. O que lemos é produto de um pensamento transformado em texto.

Logo, como cada um de nós tem seu modo de pensar, quando escrevemos sempre procuramos uma maneira organizada do leitor compreender as nossas ideias. A finalidade da escrita é direcionar totalmente o que você quer dizer, por meio da comunicação.

Para isso, os elementos que compõem o texto se subdividem em: introdução, desenvolvimento e conclusão. Todos eles devem ser organizados de maneira equilibrada.

Introdução

Caracterizada pela entrada no assunto e a argumentação inicial. A ideia central do texto é apresentada nessa etapa. Essa apresentação deve ser direta, sem rodeios. O seu tamanho raramente excede a 1/5 de todo o texto. Porém, em textos mais curtos, essa proporção não é equivalente. Neles, a introdução pode ser o próprio título. Já nos textos mais longos, em que o assunto é exposto em várias páginas, ela pode ter o tamanho de um capítulo ou de uma parte precedida por subtítulo. Nessa situação, pode ter vários parágrafos. Em redações mais comuns, que em média têm de 25 a 80 linhas, a introdução será o primeiro parágrafo.

Desenvolvimento

A maior parte do texto está inserida no desenvolvimento, que é responsável por estabelecer uma ligação entre a introdução e a conclusão. É nessa etapa que são elaboradas as ideias, os dados e os argumentos que sustentam e dão base às explicações e posições do autor. É caracterizado por uma “ponte” formada pela organização das ideias em uma sequência que permite formar uma relação equilibrada entre os dois lados.

O autor do texto revela sua capacidade de discutir um determinado tema no desenvolvimento, e é através desse que o autor mostra sua capacidade de defender seus pontos de vista, além de dirigir a atenção do leitor para a conclusão. As conclusões são fundamentadas a partir daqui.

Para que o desenvolvimento cumpra seu objetivo, o escritor já deve ter uma ideia clara de como será a conclusão. Daí a importância em planejar o texto.

Em média, o desenvolvimento ocupa 3/5 do texto, no mínimo. Já nos textos mais longos, pode estar inserido em capítulos ou trechos destacados por subtítulos. Apresentar-se-á no formato de parágrafos medianos e curtos.

Os principais erros cometidos no desenvolvimento são o desvio e a desconexão da argumentação. O primeiro está relacionado ao autor tomar um argumento secundário que se distancia da discussão inicial, ou quando se concentra em apenas um aspecto do tema e esquece o seu todo. O segundo caso acontece quando quem redige tem muitas ideias ou informações sobre o que está sendo discutido, não conseguindo estruturá-las. Surge também a dificuldade de organizar seus pensamentos e definir uma linha lógica de raciocínio.

Conclusão

Considerada como a parte mais importante do texto, é o ponto de chegada de todas as argumentações elaboradas. As ideias e os dados utilizados convergem para essa parte, em que a exposição ou discussão se fecha.

Em uma estrutura normal, ela não deve deixar uma brecha para uma possível continuidade do assunto; ou seja, possui atributos de síntese. A discussão não deve ser encerrada com argumentos repetitivos, como por exemplo: “Portanto, como já dissemos antes...”, “Concluindo...”, “Em conclusão...”.

Sua proporção em relação à totalidade do texto deve ser equivalente ao da introdução: de 1/5. Essa é uma das características de textos bem redigidos.

Os seguintes erros aparecem quando as conclusões ficam muito longas:

- O problema aparece quando não ocorre uma exploração devida do desenvolvimento, o que gera uma invasão das ideias de desenvolvimento na conclusão.

- Outro fator consequente da insuficiência de fundamentação do desenvolvimento está na conclusão precisar de maiores explicações, ficando bastante vazia.

- Enrolar e “encher linguiça” são muito comuns no texto em que o autor fica girando em torno de ideias redundantes ou paralelas.

- Uso de frases vazias que, por vezes, são perfeitamente dispensáveis.

- Quando não tem clareza de qual é a melhor conclusão, o autor acaba se perdendo na argumentação final.

Em relação à abertura para novas discussões, a conclusão não pode ter esse formato, **exceto** pelos seguintes fatores:

- Para não influenciar a conclusão do leitor sobre temas polêmicos, o autor deixa a conclusão em aberto.

- Para estimular o leitor a ler uma possível continuidade do texto, o autor não fecha a discussão de propósito.

- Por apenas apresentar dados e informações sobre o tema a ser desenvolvido, o autor não deseja concluir o assunto.

- Para que o leitor tire suas próprias conclusões, o autor enumera algumas perguntas no final do texto.

A maioria dessas falhas pode ser evitada se antes o autor fizer um esboço de todas as suas ideias. Essa técnica é um roteiro, em que estão presentes os planejamentos. Naquele devem estar indicadas as melhores sequências a serem utilizadas na redação; ele deve ser o mais enxuto possível.

Fonte de pesquisa:

http://producao-de-textos.info/mos/view/Caracter%C3%ADsticas_e_Estruturas_do_Texto/

IDENTIFICANDO O TEMA DE UM TEXTO

O tema é a ideia principal do texto. É com base nessa ideia principal que o texto será desenvolvido. Para que você consiga identificar o tema de um texto, é necessário relacionar as diferentes informações de forma a construir o seu sentido global, ou seja, você precisa relacionar as múltiplas partes que compõem um todo significativo, que é o texto.

Em muitas situações, por exemplo, você foi estimulado a ler um texto por sentir-se atraído pela temática resumida no título. Pois o título cumpre uma função importante: antecipar informações sobre o assunto que será tratado no texto.

Em outras situações, você pode ter abandonado a leitura porque achou o título pouco atraente ou, ao contrário, sentiu-se atraído pelo título de um livro ou de um filme, por exemplo. É muito comum as pessoas se interessarem por temáticas diferentes, dependendo do sexo, da idade, escolaridade, profissão, preferências pessoais e experiência de mundo, entre outros fatores.

Mas, sobre que tema você gosta de ler? Esportes, namoro, sexualidade, tecnologia, ciências, jogos, novelas, moda, cuidados com o corpo? Perceba, portanto, que as temáticas são praticamente infinitas e saber reconhecer o tema de um texto é condição essencial para se tornar um leitor hábil. Vamos, então, começar nossos estudos?

Propomos, inicialmente, que você acompanhe um exercício bem simples, que, intuitivamente, todo leitor faz ao ler um texto: reconhecer o seu tema. Vamos ler o texto a seguir?

CACHORROS

Os zoólogos acreditam que o cachorro se originou de uma espécie de lobo que vivia na Ásia. Depois os cães se juntaram aos seres humanos e se espalharam por quase todo o mundo. Essa amizade começou há uns 12 mil anos, no tempo em que as pessoas precisavam caçar para se alimentar. Os cachorros perceberam que, se não atacassem os humanos, podiam ficar perto deles e comer a comida que sobrava. Já os homens descobriram que os cachorros podiam ajudar a caçar, a cuidar de rebanhos e a tomar conta da casa, além de serem ótimos companheiros. Um colaborava com o outro e a parceria deu certo.

Ao ler apenas o título “Cachorros”, você deduziu sobre o possível assunto abordado no texto. Embora você imagine que o texto vai falar sobre cães, você ainda não sabia exatamente o que ele falaria sobre cães. Repare que temos várias informações ao longo do texto: a hipótese dos zoólogos sobre a origem dos cães, a associação entre eles e os seres humanos, a disseminação dos cães pelo mundo, as vantagens da convivência entre cães e homens.

As informações que se relacionam com o tema chamamos de subtemas (ou ideias secundárias). Essas informações se integram, ou seja, todas elas caminham no sentido de estabelecer uma unidade de sentido. Portanto, pense: sobre o que exatamente esse texto fala? Qual seu assunto, qual seu tema? Certamente você chegou à conclusão de que o texto fala sobre a relação entre homens e cães. Se foi isso que você pensou, parabéns! Isso significa que você foi capaz de identificar o tema do texto!

Fonte: <https://portuguesrapido.com/tema-ideia-central-e-ideias-secundarias/>

IDENTIFICAÇÃO DE EFEITOS DE IRONIA OU HUMOR EM TEXTOS VARIADOS

Ironia

Ironia é o recurso pelo qual o emissor diz o contrário do que está pensando ou sentindo (ou por pudor em relação a si próprio ou com intenção depreciativa e sarcástica em relação a outrem).

A ironia consiste na utilização de determinada palavra ou expressão que, em um outro contexto diferente do usual, ganha um novo sentido, gerando um efeito de humor.

Exemplo:



Na construção de um texto, ela pode aparecer em três modos: ironia verbal, ironia de situação e ironia dramática (ou satírica).

Ironia verbal

Ocorre quando se diz algo pretendendo expressar outro significado, normalmente oposto ao sentido literal. A expressão e a intenção são diferentes.

Exemplo: Você foi tão bem na prova! Tirou um zero incrível!

Ironia de situação

A intenção e resultado da ação não estão alinhados, ou seja, o resultado é contrário ao que se espera ou que se planeja.

Exemplo: Quando num texto literário uma personagem planeja uma ação, mas os resultados não saem como o esperado. No livro “Memórias Póstumas de Brás Cubas”, de Machado de Assis, a personagem título tem obsessão por ficar conhecida. Ao longo da vida, tenta de muitas maneiras alcançar a notoriedade sem sucesso. Após a morte, a personagem se torna conhecida. A ironia é que planejou ficar famoso antes de morrer e se tornou famoso após a morte.

Ironia dramática (ou satírica)

A ironia dramática é um dos efeitos de sentido que ocorre nos textos literários quando a personagem tem a consciência de que suas ações não serão bem-sucedidas ou que está entrando por um caminho ruim, mas o leitor já tem essa consciência.

Exemplo: Em livros com narrador onisciente, que sabe tudo o que se passa na história com todas as personagens, é mais fácil aparecer esse tipo de ironia. A peça como Romeu e Julieta, por exemplo, se inicia com a fala que relata que os protagonistas da história irão morrer em decorrência do seu amor. As personagens agem ao longo da peça esperando conseguir atingir seus objetivos, mas a plateia já sabe que eles não serão bem-sucedidos.

Humor

Nesse caso, é muito comum a utilização de situações que pareçam cômicas ou surpreendentes para provocar o efeito de humor.

Situações cômicas ou potencialmente humorísticas compartilham da característica do efeito surpresa. O humor reside em ocorrer algo fora do esperado numa situação.

Há diversas situações em que o humor pode aparecer. Há as tirinhas e charges, que aliam texto e imagem para criar efeito cômico; há anedotas ou pequenos contos; e há as crônicas, frequentemente acessadas como forma de gerar o riso.

Os textos com finalidade humorística podem ser divididos em quatro categorias: anedotas, cartuns, tiras e charges.

Exemplo:



Questões

01. (IF-GO - Assistente em Administração – CS-UFG – 2019)

Os Três Porquinhos e o Lobo, “Nossos Velhos Conhecidos”

Era uma vez Três Porquinhos e um Lobo Bruto. Os Três Porquinhos eram pessoas de muito boa família, e ambos tinham herdado dos pais, donos de uma churrascaria, um talento deste tamanho. Pedro, o mais velho, pintava que era uma maravilha – um verdadeiro Beethoven. Joaquim, o do meio, era um espanto das contas de somar e multiplicar, até indo à feira fazer compras sozinho. E Ananás, o menor, esse botava os outros dois no bolso – e isso não é maneira de dizer. Ananás era um mágico admirável. Mas o negócio é que – não é assim mesmo, sempre? – Pedro não queria pintar, gostava era de cozinhar, e todo dia estragava pelo menos um quilo de macarrão e duas dúzias de ovos tentando fazer uma bacalhoada. Joaquim vivia perseguindo meretrizes e travestis, porque achava matemática chato, era doido por imoralidade aplicada. E Ananás detestava as mágicas que fazia tão bem – queria era descobrir a epistemologia da realidade cotidiana. Daí que um Lobo Bruto, que ia passando um dia, comeu os três e nem percebeu o talento que degustava, nem as incoerências que transitam pela alma cultivada. MORAL: É INÚTIL ATIRAR PÉROLAS AOS LOBOS.

Fernandes, Millôr. *100 Fábulas fabulosas*. Rio de Janeiro: Record, 2003.

Ao anunciar *Os Três Porquinhos e o Lobo* como “Velhos Conhecidos”, a fábula produz ironia porque

- A) a história narrada sofre alterações, mas a moral da história explicitada ao final do texto mantém-se a mesma da forma original.
- B) as descrições das personagens trazem características que subvertem a moral da história transmitida pela forma original.
- C) a atualização das características das personagens resulta em uma idealização compatível com os valores da vida contemporânea.
- D) o desfecho da narrativa ocorre de maneira abrupta, explicitando a possibilidade de um final feliz no mundo atual.

02. (SESACRE - Agente Administrativo – IBFC – 2019)

Leia com atenção a tira de “Calvin e Haroldo”, criada pelo cartunista Bill Watterson, para responder à questão.



De acordo com a tira e com a Gramática Normativa da Língua Portuguesa, analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa correta.

MATEMÁTICA

Análise e interpretação de gráficos e tabelas envolvendo dados numéricos.	01
Sistema legal de unidades de medida de massa e comprimento no Brasil.	07
Operações básicas com números inteiros, fracionários e decimais.	09
Geometria: perímetro, área e volume das principais figuras geométricas.	18
Regra de três simples e composta.	20
Razão. Proporção.	21
Porcentagem.	24
Juros simples.	26
Equações: 1º grau, 2º grau e sistemas.	38
Relações métricas e trigonométricas no triângulo retângulo.	42

ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE GRÁFICOS E TABELAS ENVOLVENDO DADOS NUMÉRICOS.

NOÇÕES DE ESTATÍSTICA

A estatística torna-se a cada dia uma importante ferramenta de apoio à decisão. Resumindo: é um conjunto de métodos e técnicas que auxiliam a tomada de decisão sob a presença de incerteza.

Estatística descritiva (Dedutiva)

O objetivo da Estatística Descritiva é resumir as principais características de um conjunto de dados por meio de tabelas, gráficos e resumos numéricos. Fazemos uso de:

Tabelas de frequência - Ao dispor de uma lista volumosa de dados, as tabelas de frequência servem para agrupar informações de modo que estas possam ser analisadas. As tabelas podem ser de frequência simples ou de frequência em faixa de valores.

Gráficos - O objetivo da representação gráfica é dirigir a atenção do analista para alguns aspectos de um conjunto de dados. Alguns exemplos de gráficos são: diagrama de barras, diagrama em setores, histograma, boxplot, ramo-e-folhas, diagrama de dispersão, gráfico sequencial.

Resumos numéricos - Por meio de medidas ou resumos numéricos podemos levantar importantes informações sobre o conjunto de dados tais como: a tendência central, variabilidade, simetria, valores extremos, valores discrepantes, etc.

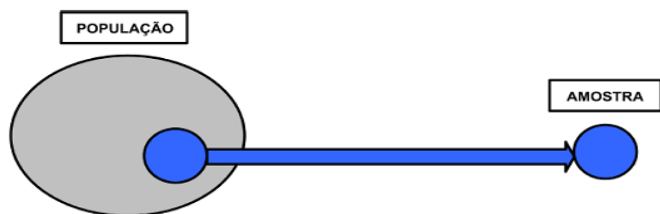
Estatística inferencial (Indutiva)

Utiliza informações incompletas para tomar decisões e tirar conclusões satisfatórias. O alicerce das técnicas de estatística inferencial está no cálculo de probabilidades. Fazemos uso de:

Estimação - A técnica de estimação consiste em utilizar um conjunto de dados incompletos, ao qual iremos chamar de amostra, e nele calcular estimativas de quantidades de interesse. Estas estimativas podem ser pontuais (representadas por um único valor) ou intervalares.

Teste de Hipóteses - O fundamento do teste estatístico de hipóteses é levantar suposições acerca de uma quantidade não conhecida e utilizar, também, dados incompletos para criar uma regra de escolha.

População e amostra



População: é o conjunto de todas as unidades sobre as quais há o interesse de investigar uma ou mais características.

Amostra: é um subconjunto das unidades que constituem a população. A caracterização da população é feita em função de um problema a ser estudado.

Técnicas de amostragem

É uma técnica especial para recolher amostras, que garante, tanto quanto possível, o acaso na escolha. Ela pode ser:

Amostragem Probabilística (aleatória): A probabilidade de um elemento da população ser escolhido é conhecida. Cada elemento da população passa a ter a mesma chance de ser escolhido.

Amostragem casual ou aleatória simples: este tipo de amostragem se assemelha ao sorteio lotérico. Ela pode ser realizada numerando-se a população de 1 a n e sorteando-se, a seguir, por meio de um dispositivo aleatório qualquer, k números dessa sequência, os quais serão pertencentes à amostra.

Exemplo: 15% dos alunos de uma população de notas entre 8 e 10, serão sorteados para receber uma bolsa de estudos de inglês.

Vantagens: - Facilidade de cálculo estatístico; - Probabilidade elevada de compatibilidade dos dados da amostra e da população	Desvantagens: - Requer listagem da população; - Trabalhosa em populações elevadas; - Custos elevados se a dispersão da amostra for elevada.
---	---

Amostragem sistemática: Assemelha-se à amostragem aleatória simples, porque inicialmente enumeram-se as unidades da população. Mas difere da aleatória porque a seleção da amostra é feita por um processo periódico pré-ordenado.

Amostragem proporcional estratificada: muitas vezes a população se divide em subpopulações – estratos, então classificamos a população em, ao menos dois estratos, e extraímos uma amostra de cada um. Podemos determinar características como sexo, cor da pele, faixa etária, entre outros.

Vantagens: - Pressupõe um erro de amostragem menor; - Assegura uma boa representatividade das variáveis estratificadas; - Podem empregar-se metodologias diferentes para cada estrato; - Fácil organização do trabalho de campo.	Desvantagens: - Necessita de maior informação sobre a população; - Cálculo estatístico mais complexo.
---	--

Amostragem por conglomerado: é uma amostra aleatória de agrupamentos naturais de indivíduos (conglomerados) na população.

Vantagens: - Não existem listagem de toda a população; - Concentra os trabalhos de campo num número limitado de elementos da população.	Desvantagens: - Maior erro de amostragem; - Cálculo estatístico mais complexo na estimação do erro de amostragem.
--	--

Amostragem Não-probabilística (não aleatória): Não se conhece a probabilidade de um elemento ser escolhido para participar da amostra.

Amostragem por cotas: consiste em uma amostragem por julgamento que ocorre em suas etapas. Em um primeiro momento, são criadas categorias de controle dos elementos da população e, a seguir, selecionam-se os elementos da amostra com base em um julgamento.

Amostragem por julgamento: Essa amostragem é ideal quando o tamanho da população é pequeno e suas características, bem conhecidas, pois baseia-se no julgamento pessoal.

Amostragem por conveniência: é uma amostra composta de indivíduos que atendem os critérios de entrada e que são de fácil acesso do investigador. Para o critério de seleção arrolamos uma amostra consecutiva.

<p>Vantagens:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mais econômica; - Fácil administração; - Não necessita de listagem da população. 	<p>Desvantagens:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maior erro de amostragem que em amostras aleatórias; - Não existem metodologias válidas para o cálculo do erro de amostragem; - Limitação representativa; - Maior dificuldade de controle de trabalho de campo
---	---

Variáveis e suas classificações

Qualitativas – quando seus valores são expressos por atributos: sexo (masculino ou feminino), cor da pele, entre outros. Dizemos que estamos qualificando.

Quantitativas – quando seus valores são expressos em números (salários dos operários, idade dos alunos, etc). Uma variável quantitativa que pode assumir qualquer valor entre dois limites recebe o nome de **variável contínua**; e uma variável que só pode assumir valores pertencentes a um conjunto enumerável recebe o nome de **variável discreta**.

Fases do método estatístico

- **Coleta de dados:** após cuidadoso planejamento e a devida determinação das características mensuráveis do fenômeno que se quer pesquisar, damos início à coleta de dados numéricos necessários à sua descrição. A coleta pode ser direta e indireta.

- **Crítica dos dados:** depois de obtidos os dados, os mesmos devem ser cuidadosamente criticados, à procura de possível falhas e imperfeições, a fim de não incorrerem em erros grosseiros ou de certo vulto, que possam influir sensivelmente nos resultados. A crítica pode ser externa e interna.

- **Apuração dos dados:** soma e processamento dos dados obtidos e a disposição mediante critérios de classificação, que pode ser manual, eletromecânica ou eletrônica.

- **Exposição ou apresentação de dados:** os dados devem ser apresentados sob forma adequada (tabelas ou gráficos), tornando mais fácil o exame daquilo que está sendo objeto de tratamento estatístico.

- **Análise dos resultados:** realizadas anteriores (Estatística Descritiva), fazemos uma análise dos resultados obtidos, através dos métodos da Estatística Indutiva ou Inferencial, que tem por base a indução ou inferência, e tiramos desses resultados conclusões e previsões.

Censo

É uma avaliação direta de um parâmetro, utilizando-se todos os componentes da população.

Principais propriedades:

- Admite erros processual zero e tem 100% de confiabilidade;
- É caro;
- É lento;
- É quase sempre desatualizado (visto que se realizam em períodos de anos 10 em 10 anos);
- Nem sempre é viável.

Dados brutos: é uma sequência de valores numéricos não organizados, obtidos diretamente da observação de um fenômeno coletivo.

Rol: é uma sequência ordenada dos dados brutos.

MEDIA ARITMÉTICA, GEOMÉTRICA E HARMÔNICA

Média Aritmética

Ela se divide em:

- **Simples:** é a soma de todos os seus elementos, dividida pelo número de elementos *n*.

Para o cálculo:

Se *x* for a média aritmética dos elementos do conjunto numérico $A = \{x_1; x_2; x_3; \dots; x_n\}$, então, por definição:

$$x = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + \dots + x_n}{n}$$

Exemplo: (Câmara Municipal de São José dos Campos/SP – Analista Técnico Legislativo – Designer Gráfico – VUNESP) Na festa de seu aniversário em 2014, todos os sete filhos de João estavam presentes. A idade de João nessa ocasião representava 2 vezes a média aritmética da idade de seus filhos, e a razão entre a soma das idades deles e a idade de João valia

- (A) 1,5.
- (B) 2,0.
- (C) 2,5.
- (D) 3,0.
- (E) 3,5.

Resolução:

Foi dado que: $J = 2.M$

$$J = \frac{a+b+\dots+g}{7} = 2.M \quad (1)$$

Foi pedido: $\frac{a + b + \dots + g}{J} = ?$

Na equação (1), temos que:

$$7 = \frac{a+b+\dots+g}{J}$$

$$\frac{7}{2} = \frac{a+b+\dots+g}{M}$$

$$\frac{a + b + \dots + g}{M} = 3,5$$

Resposta: E.

- Ponderada: é a soma dos produtos de cada elemento multiplicado pelo respectivo peso, dividida pela soma dos pesos.

Para o cálculo

$$x = \frac{P_1 \cdot x_1; P_2 x_2; P_3 x_3; \dots; P_n x_n}{P_1 + P_2 + P_3 + \dots + P_n}$$

A palavra média, sem especificações (aritmética ou ponderada), deve ser entendida como média aritmética.

Exemplo: (CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO/ SP – Programador de Computador – FIP) A média semestral de um curso é dada pela média ponderada de três provas com peso igual a 1 na primeira prova, peso 2 na segunda prova e peso 3 na terceira. Qual a média de um aluno que tirou 8,0 na primeira, 6,5 na segunda e 9,0 na terceira?

- (A) 7,0
- (B) 8,0
- (C) 7,8
- (D) 8,4
- (E) 7,2

Resolução:

Na média ponderada multiplicamos o peso da prova pela sua nota e dividimos pela soma de todos os pesos, assim temos:

$$MP = \frac{8.1 + 6,5.2 + 9.3}{1 + 2 + 3} = \frac{8 + 13 + 27}{6} = \frac{48}{6} = 8,0$$

Resposta: B.

Média geométrica

É definida, para números positivos, como a raiz n-ésima do produto de n elementos de um conjunto de dados.

$$M_G = \sqrt[n]{x_1 \cdot x_2 \cdot x_3 \cdot \dots \cdot x_n}$$

Aplicações

Como o próprio nome indica, a média geométrica sugere interpretações geométricas. Podemos calcular, por exemplo, o lado de um quadrado que possui a mesma área de um retângulo, usando a definição de média geométrica.

Exemplo: A média geométrica entre os números 12, 64, 126 e 345, é dada por:

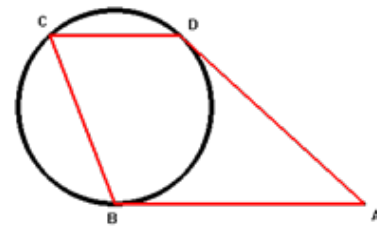
$$G = R4[12 \times 64 \times 126 \times 345] = 76,013$$

Média harmônica

Corresponde a quantidade de números de um conjunto divididos pela soma do inverso de seus termos. Embora pareça complicado, sua formulação mostra que também é muito simples de ser calculada:

$$H = \frac{\frac{1}{x_1} + \frac{1}{x_2} + \dots + \frac{1}{x_p}}{n}$$

Exemplo: Na figura abaixo os segmentos AB e DA são tangentes à circunferência determinada pelos pontos B, C e D. Sabendo-se que os segmentos AB e CD são paralelos, pode-se afirmar que o lado BC é:

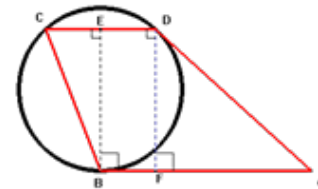


- (A) a média aritmética entre AB e CD.
- (B) a média geométrica entre AB e CD.
- (C) a média harmônica entre AB e CD.
- (D) o inverso da média aritmética entre AB e CD.
- (E) o inverso da média harmônica entre AB e CD.

Resolução:

Sendo AB paralela a CD, se traçarmos uma reta perpendicular a AB, esta será perpendicular a CD também.

Traçamos então uma reta perpendicular a AB, passando por B e outra perpendicular a AB passando por D:



Sendo BE perpendicular a AB temos que BE irá passar pelo centro da circunferência, ou seja, podemos concluir que o ponto E é ponto médio de CD.

Agora que ED é metade de CD, podemos dizer que o comprimento AF vale $AB - \frac{CD}{2}$.

Aplicamos Pitágoras no triângulo ADF:

$$\left(AB - \frac{CD}{2}\right)^2 + (BE)^2 = (AD)^2$$

$$(1) (AB)^2 - (AB)(CD) + \left(\frac{CD}{2}\right)^2 + (BE)^2 = (AD)^2$$

Aplicamos agora no triângulo ECB:

$$(2) \left(\frac{CD}{2}\right)^2 + (BE)^2 = (BC)^2$$

Agora diminuímos a equação (1) da equação (2):

$$(AB)^2 - (AB)(CD) = (AD)^2 - (BC)^2$$

Note, no desenho, que os segmentos AD e AB possuem o mesmo comprimento, pois são tangentes à circunferência. Vamos então substituir na expressão acima $AD = AB$:

$$(AB)^2 - (AB)(CD) = (AB)^2 - (BC)^2$$

$$(AB)(CD) = (BC)^2$$

$$(BC) = \sqrt{(AB)(CD)}$$

Ou seja, BC é a média geométrica entre AB e CD.

Resposta: B.

TABELAS E GRÁFICOS

Tabelas

A tabela é a forma não discursiva de apresentar informações, das quais o dado numérico se destaca como informação central. Sua finalidade é apresentar os dados de modo ordenado, simples e de fácil interpretação, fornecendo o máximo de informação num mínimo de espaço.

Elementos da tabela

Uma tabela estatística é composta de elementos essenciais e elementos complementares. Os elementos essenciais são:

- *Título:* é a indicação que precede a tabela contendo a designação do fato observado, o local e a época em que foi estudado.
- *Corpo:* é o conjunto de linhas e colunas onde estão inseridos os dados.
- *Cabeçalho:* é a parte superior da tabela que indica o conteúdo das colunas.
- *Coluna indicadora:* é a parte da tabela que indica o conteúdo das linhas.

Os elementos complementares são:

- *Fonte:* entidade que fornece os dados ou elabora a tabela.
- *Notas:* informações de natureza geral, destinadas a esclarecer o conteúdo das tabelas.
- *Chamadas:* informações específicas destinadas a esclarecer ou conceituar dados numa parte da tabela. Deverão estar indicadas no corpo da tabela, em números arábicos entre parênteses, à esquerda nas casas e à direita na coluna indicadora. Os elementos complementares devem situar-se no rodapé da tabela, na mesma ordem em que foram descritos.

Produção de café Brasil – 2005 a 2009	
Anos	Produção (1000 ton.)
2005	2535
2006	2666
2007	2122
2008	3750
2009	2007

Fonte: dados fictícios.

Gráficos

Outro modo de apresentar dados estatísticos é sob uma forma ilustrada, comumente chamada de gráfico. Os gráficos constituem-se numa das mais eficientes formas de apresentação de dados.

Um gráfico é, essencialmente, uma figura construída a partir de uma tabela; mas, enquanto a tabela fornece uma ideia mais precisa e possibilita uma inspeção mais rigorosa aos dados, o gráfico é mais indicado para situações que visem proporcionar uma impressão mais rápida e maior facilidade de compreensão do comportamento do fenômeno em estudo.

Os gráficos e as tabelas se prestam, portanto, a objetivos distintos, de modo que a utilização de uma forma de apresentação não exclui a outra.

Para a confecção de um gráfico, algumas regras gerais devem ser observadas:

Os gráficos, geralmente, são construídos num sistema de eixos chamado sistema cartesiano ortogonal. A variável independente é localizada no eixo horizontal (abscissas), enquanto a variável dependente é colocada no eixo vertical (ordenadas). No eixo vertical, o início da escala deverá ser sempre zero, ponto de encontro dos eixos.

- Iguais intervalos para as medidas deverão corresponder a iguais intervalos para as escalas. Exemplo: Se ao intervalo 10-15 kg corresponde 2 cm na escala, ao intervalo 40-45 kg também deverá corresponder 2 cm, enquanto ao intervalo 40-50 kg corresponderá 4 cm.

- O gráfico deverá possuir título, fonte, notas e legenda, ou seja, toda a informação necessária à sua compreensão, sem auxílio do texto.

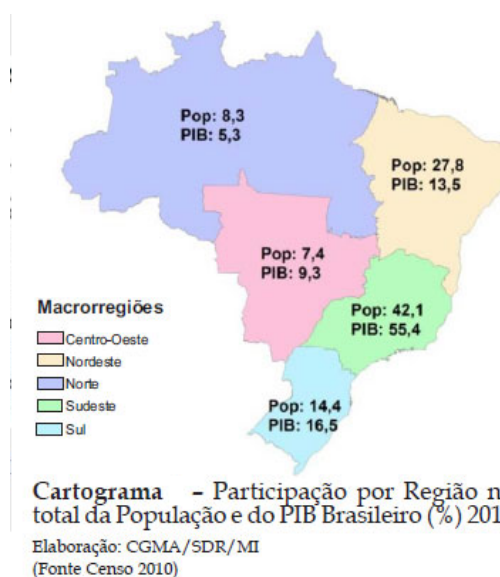
- O gráfico deverá possuir formato aproximadamente quadrado para evitar que problemas de escala interfiram na sua correta interpretação.

Tipos de Gráficos

Estereogramas: são gráficos onde as grandezas são representadas por volumes. Geralmente são construídos num sistema de eixos bidimensional, mas podem ser construídos num sistema tridimensional para ilustrar a relação entre três variáveis.



Cartogramas: são representações em cartas geográficas (mapas).



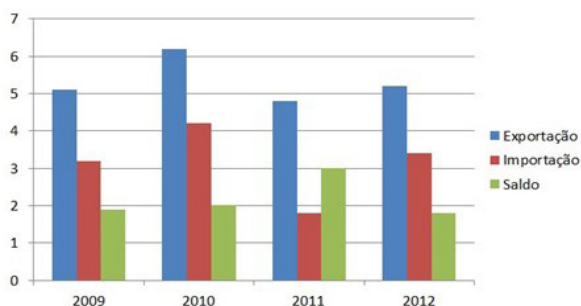
Pictogramas ou gráficos pictóricos: são gráficos puramente ilustrativos, construídos de modo a ter grande apelo visual, dirigidos a um público muito grande e heterogêneo. Não devem ser utilizados em situações que exijam maior precisão.



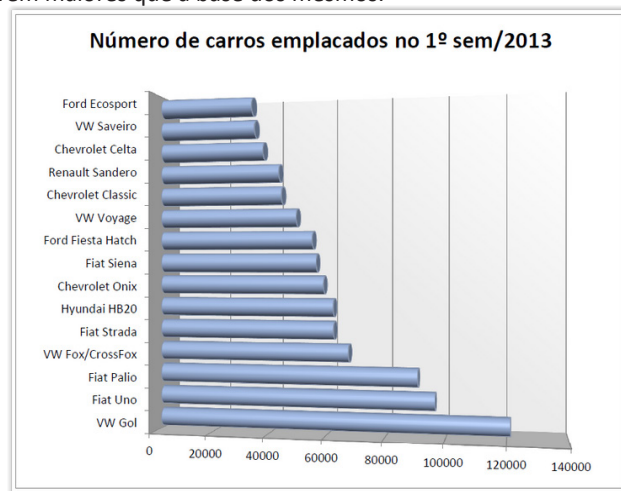
Diagramas: são gráficos geométricos de duas dimensões, de fácil elaboração e grande utilização. Podem ser ainda subdivididos em: gráficos de colunas, de barras, de linhas ou curvas e de setores.

a) **Gráfico de colunas:** neste gráfico as grandezas são comparadas através de retângulos de mesma largura, dispostos verticalmente e com alturas proporcionais às grandezas. A distância entre os retângulos deve ser, no mínimo, igual a 1/2 e, no máximo, 2/3 da largura da base dos mesmos.

Balança Comercial

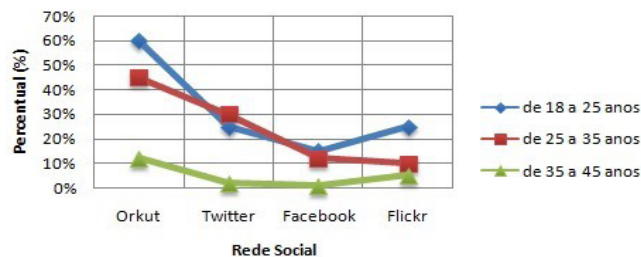


b) **Gráfico de barras:** segue as mesmas instruções que o gráfico de colunas, tendo a única diferença que os retângulos são dispostos horizontalmente. É usado quando as inscrições dos retângulos forem maiores que a base dos mesmos.



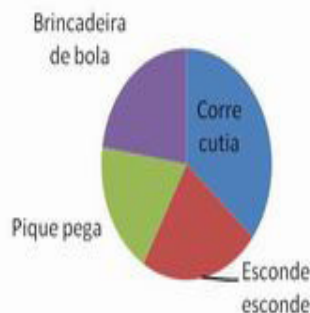
c) **Gráfico de linhas ou curvas:** neste gráfico os pontos são dispostos no plano de acordo com suas coordenadas, e a seguir são ligados por segmentos de reta. É muito utilizado em séries históricas e em séries mistas quando um dos fatores de variação é o tempo, como instrumento de comparação.

Percentual de usuários de redes sociais de acordo com a faixa etária



d) **Gráfico em setores:** é recomendado para situações em que se deseja evidenciar o quanto cada informação representa do total. A figura consiste num círculo onde o total (100%) representa 360°, subdividido em tantas partes quanto for necessário à representação. Essa divisão se faz por meio de uma regra de três simples. Com o auxílio de um transferidor efetua-se a marcação dos ângulos correspondentes a cada divisão.

Brincadeiras do 1º ano



CONHECIMENTOS GERAIS E LEGISLAÇÃO

História do Brasil: República Velha (1889 e 1930)	01
Revolução de 1930 e a Era Vargas, Estado Novo (1937 a 1945)	07
República Liberal-Conservadora (1946 a 1964)	10
Militarismo	12
Nova República e Brasil Contemporâneo.	15
Atualidades em: política, economia, sociedade, educação, tecnologia e energia nos últimos dois anos. Problemas ambientais, meio ambiente e desenvolvimento sustentável.	20
Espaço natural brasileiro: clima, relevo, vegetação, hidrografia e recursos minerais e energéticos.	72
Aspectos históricos e geográficos do Município.	105
Constituição da República Federativa do Brasil, de 1988 e suas atualizações. (arts. 1º a 14 e arts. 37 a 43).	108

HISTÓRIA DO BRASIL: REPÚBLICA VELHA (1889 E 1930)**REPÚBLICA VELHA****Consolidação da República**

Em 15 de novembro de 1889, o marechal Deodoro da Fonseca proclamou a República. Apesar das divergências que existiam sobre o tipo de república a ser construída no país, as elites que dominavam a política em São Paulo, Minas Gerais e no Rio Grande do Sul defendiam o **federalismo**, em oposição à centralização imperial¹.

Paulistas e mineiros defendiam propostas inspiradas no liberalismo e tinham, sobretudo os paulistas, o modelo estadunidense como referência, em relação à autonomia dos estados e às liberdades individuais.

No Rio Grande do Sul, havia um importante grupo de políticos liderado por Júlio de Castilhos. Esse grupo defendia, com base nos ideais positivistas, a instauração de uma ditadura republicana que, ao garantir a ordem, levaria o país ao progresso. Já no Rio de Janeiro, a capital da República, existia um grupo de republicanos radicais, chamados de jacobinos. Eram civis e militares, alguns deles positivistas, que defendiam de maneira exaltada o regime republicano e opunham-se de maneira contundente à volta da monarquia.

Havia também os monarquistas, que desejavam o retorno do antigo sistema. Entre os militares, predominavam os republicanos. E, mesmo entre estes, havia divergências: enquanto alguns oficiais seguiam a liderança de Deodoro, outros preferiam a de Floriano Peixoto. Mas havia também os positivistas, que tinham Benjamin Constant como líder, e alguns monarquistas, sobretudo na Marinha, que tinham fortes ligações com o Império.

Nesse emaranhado de projetos políticos, no início de 1890 o Governo Provisório convocou uma Assembleia Nacional Constituinte para institucionalizar o novo regime e elaborar o conjunto de leis que o regeriam.

Assim, em 24 de fevereiro de **1891**, foi promulgada a primeira **Constituição republicana** do país, a **Constituição dos Estados Unidos do Brasil**. Inspirada no modelo vigente nos Estados Unidos, ela era liberal e federativa, concedendo aos estados prerrogativas de constituir forças militares e estabelecer impostos.

Além disso, ela instaurou o presidencialismo como regime político, com a separação dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, e oficializou a separação entre Estado e Igreja. Os deputados constituintes também elegeram o marechal Deodoro da Fonseca para a presidência e o marechal Floriano Peixoto para a vice-presidência da República. Mas o novo regime republicano enfrentaria crises muito sérias até se consolidar definitivamente.

República de Espadas

Na área econômica, comandada por Rui Barbosa, então ministro da Fazenda, a República começou com grande euforia. Com o objetivo de estimular o crescimento econômico e a industrialização do país, o governo autorizou que os bancos concedessem crédito a qualquer cidadão que desejasse abrir uma empresa. E, para cobrir esses empréstimos, permitiu a impressão de uma imensa quantidade de papel-moeda.

Como a moeda brasileira tinha como referência a libra inglesa, as emissões de dinheiro sem lastro (sem garantia em ouro) provocaram o aumento acelerado da inflação. Muitos dos empréstimos concedidos foram usados para abrir empresas que existiam apenas no papel, mas cujas ações, ainda assim, eram negociadas na Bolsa de Valores. Como resultado, muitos investidores perderam seu di-

neiro e a inflação aumentou, atingindo toda a sociedade brasileira. Essa medida, que visava estimular a economia, mas resultou em desvalorização da moeda e especulação financeira, recebeu o nome de **Encilhamento**.

Na área política, assistia-se a graves conflitos envolvendo o presidente e os militares que o apoiavam, de um lado, e políticos liberais e a imprensa, do outro. Oito meses após ser eleito, em novembro de 1891, Deodoro da Fonseca determinou o fechamento do Congresso Nacional e decretou estado de sítio no país. Os oficiais que seguiam a liderança de Floriano Peixoto não apoiaram o golpe de Estado; assim como a Marinha, que considerou autoritária a atitude do presidente, e diversas lideranças civis. Sem apoio político, o presidente renunciou no dia 23.

Nesse mesmo dia, Floriano Peixoto, seu vice, assumiu a presidência da República.

A posse do novo presidente foi muito questionada. De acordo com a Constituição, o vice assumiria somente se o presidente houvesse cumprido metade de seu mandato, ou seja, dois anos. Caso contrário, ela previa a realização de uma nova eleição. Mas Floriano estava decidido a permanecer no poder, com o apoio dos florianistas, que alegavam que o dispositivo constitucional só valeria para o próximo mandato presidencial.

Treze generais do Exército contestaram sua posse e, por meio de um manifesto, exigiram eleições presidenciais. Floriano ignorou o protesto e mandou prender os generais. Receosas com a instabilidade da República, as elites políticas de São Paulo, representadas pelo Partido Republicano Paulista (PRP), apoiaram o novo presidente. Floriano, por sua vez, percebeu que o suporte do PRP era fundamental.

Ele também contou com o apoio de importantes setores do Exército e da população do Rio de Janeiro. Oficiais da Marinha de Guerra (Armada) tornaram-se a sua principal oposição. Em 6 de setembro de 1893, posicionaram os navios de guerra na baía de Guanabara, apontaram os canhões para o Rio de Janeiro e Niterói e dispararam tiros contra as duas cidades - era o início da **Revolta da Armada**. Em março do ano seguinte a situação tornou-se insustentável nos navios - não havia munição, alimentos, água nem o apoio da população. Parte dos revoltosos pediu asilo político a Portugal, a outra foi para o Rio Grande do Sul participar de um conflito que eclodira um ano antes: a **Revolução Federalista**.

Revolução Federalista

A instalação da República alterou a política do Rio Grande do Sul. Com ela, o **Partido Republicano Rio-Grandense** alcançara o poder. Apoiada por Floriano Peixoto e liderada por **Júlio de Castilhos**, a agremiação de orientação positivista tornou-se dominante no estado em que passou a governar de maneira autoritária.

A principal força de oposição ao Partido Republicano era o **Partido Federalista**, liderado por Gaspar Silveira Martins, que defendia o parlamentarismo e a predominância da União Federativa sobre o poder estadual - enquanto os republicanos pregavam o sistema presidencialista e a autonomia dos estados.

Diante da violência e das fraudes eleitorais, os federalistas uniram-se a outras forças de oposição, dando origem a uma sangrenta guerra civil, que ficou conhecida como **Revolução Federalista** (1893-1895). Os conflitos não se limitaram ao estado do Rio Grande do Sul, estendendo-se aos de Santa Catarina e do Paraná, e só terminaram em junho de 1895 com a vitória dos republicanos sobre os federalistas. A Revolução Federalista causou muito sofrimento ao sul do país. Somente no Rio Grande do Sul, que contava com cerca de 900 mil habitantes, morreram de 10 a 12 mil pessoas, muitas delas degoladas.

¹ *História. Ensino Médio. Ronaldo Vainfas [et al.] 3ª edição. São Paulo. Saraiva.*

Passados cinco anos da proclamação da República, chegava ao fim o governo de Floriano Peixoto. No dia 15 de novembro de 1894, o marechal passou a faixa presidencial ao paulista **Prudente de Moraes**, conferindo novos ares à República. Pela primeira vez, um civil ligado às elites agrárias, em especial aos cafeicultores, assumia o poder. Com a eleição de Prudente de Moraes, encerrava-se o período conhecido como República da Espada.

Modelo Político

A Constituição de 1891 estabeleceu eleições diretas para todos os cargos dos poderes Legislativo e Executivo. Também determinou que, excetuando os mendigos, os analfabetos, os praças de pré, os religiosos, as mulheres e os menores de 21 anos, todos os cidadãos brasileiros eram eleitores e elegíveis.

Apesar de suprimir a exigência de renda mínima constante da Constituição imperial, a primeira Constituição da República também excluía a maioria da população brasileira do direito de votar. O voto foi decretado aberto, mas, como não havia Justiça Eleitoral, na prática as eleições eram caracterizadas pela fraude. A organização da eleição dos municípios, bem como a redação da ata da seção eleitoral, ficava a cargo dos chefes políticos locais, os chamados **coronéis**.

Isso lhes permitia registrar o que bem quisessem nas atas - daí o nome **“eleições a bico de pena”** - e também controlar as escolhas dos eleitores, por meio da violência ou do suborno. Era comum, por exemplo, que nas atas das seções eleitorais constassem votos de eleitores já mortos para o candidato dos coronéis.

Ou então que os coronéis reunissem os eleitores em um determinado lugar para receber as cédulas eleitorais já preenchidas. Esses locais eram chamados de **“curral eleitoral”**. De modo geral, os eleitores votavam no candidato do coronel por vários motivos: obediência, lealdade ou gratidão, ou em busca de algum favor, como dinheiro, serviços médicos e até mesmo proteção. Afinal, sem a garantia dos direitos civis e políticos, grande parte da população rural - vale lembrar que a imensa maioria dos brasileiros então vivia no campo - buscava a proteção de um coronel e acabava se inserindo em uma rede de favores e proteção pessoal.

O Poder dos Coronéis

Também conhecida como coronelismo, a chamada **“República dos coronéis”** era um sistema político que resultou da Constituição de 1891 e marcou a Primeira República. Se no Império os presidentes de estado (hoje denominados governadores) eram nomeados pelo poder central, com a República eles passaram a ser eleitos pelos coronéis. Nos municípios, eram os coronéis que, por meio da violência e da fraude eleitoral, controlavam os votos que elegiam o presidente de estado, e também os deputados estaduais e federais, os senadores e até mesmo o presidente da República.

Por outro lado, eles dependiam do governante estadual para nomear parentes e protegidos a cargos públicos ou liberar verbas para obras nos municípios. Assim, criava-se uma ampla **rede de alianças** e favores, em que coronéis, presidentes de estado, parlamentares e o próprio presidente da República estavam atados por fortes laços de interesses. Esse esquema se consolidou na presidência de Campos Sanes (1898-1902), idealizador do que veio a ser chamado de política dos governadores Ou dos esta- dos.

Nela, o governo federal apoiava as oligarquias dominantes nos estados, que em troca sustentavam politicamente o presidente da República no Congresso Nacional, controlando a eleição de senadores e deputados federais - e evitando, dessa forma, que os candidatos da oposição se elegessem. Ainda assim, caso isso acontecesse, a

Comissão de Verificação de Poderes da Câmara Federal, responsável por aprovar e confirmar a vitória dos candidatos eleitos, impugnava a posse, sob a alegação de fraude.

Apesar das fraudes eleitorais, as eleições periódicas foram importantes para a configuração do sistema político brasileiro. **Primeiro**, porque exigiam o mínimo de competição no jogo eleitoral, permitindo a renovação das elites dirigentes. **Segundo**, porque, mesmo com o controle do voto, havia alguma mobilização do eleitorado - com o qual as elites, mesmo dispostas de grande poder político, precisavam manter alguma interlocução.

Política do Café com Leite

A política dos governadores inaugurada por Campos Salles fundamentou a chamada **República Oligárquica**. Ela reforçou os poderes das oligarquias - sobretudo as dos estados de São Paulo e Minas Gerais. Como o número de representantes por estado no Congresso era proporcional à sua população, São Paulo e Minas Gerais, que eram os estados mais populosos e ricos - da federação, elegiam as maiores bancadas na Câmara dos Deputados.

Vale lembrar que, à época, os partidos políticos eram estaduais e proliferavam siglas como Partido Republicano Mineiro, Partido Republicano Paulista, Partido Republicano Rio-Grandense etc. Expressão simbólica da aliança entre o Partido Republicano Paulista e o Partido Republicano Mineiro foi a chamada **política do café com leite**, que funcionava no momento da escolha do sucessor presidencial.

As oligarquias dos dois estados escolhiam um nome comum para presidente, ora filiado ao partido paulista, ora ao mineiro. A cada sucessão presidencial, a aliança entre Minas Gerais e São Paulo precisava ser renovada, muitas vezes com conflitos e interesses divergentes. Por serem fortes em termos políticos e econômicos, formaram-se duas oligarquias dominantes no país: a de São Paulo e a de Minas Gerais. Embora em posição inferior à aliança entre paulistas e mineiros, destacavam-se também a do Rio Grande do Sul, a da Bahia e a do estado do Rio de Janeiro.

Houve eleições em que os vitoriosos não estavam comprometidos com a política do café com leite, caso de Hermes da Fonseca em 1910 e de Epitácio Pessoa em 1919. O importante é considerar que as oligarquias dos estados que se encontravam fora da política do café com leite passaram a questionar o sistema político na década de 1920.

Aspectos Econômicos

Por volta de 1830, o café tornou-se o principal produto de exportação do Brasil, superando o açúcar. Com a expansão das lavouras cafeeiras para o Oeste Paulista, a partir da década de 1870, a cafeicultura estimulou a economia do país, cujo dinamismo atraiu investidores estrangeiros, sobretudo britânicos.

Ela propiciou a construção e o reaparelhamento de ferrovias, estradas, portos e o surgimento de bancos, casas de câmbio e de exportação. Também foram criados estaleiros, empresas de navegação e moinhos. O café mudou o país, inclusive incentivando a sua industrialização. Surgiram, por exemplo, fábricas de tecidos, chapéus, calçados, velas, alimentos, utensílios domésticos etc. Tratava-se de um tipo de indústria, a de bens de consumo não duráveis, que não exigia grande tecnologia ou altos investimentos de capital, mas que empregava grande quantidade de mão de obra.

A riqueza gerada pelas exportações de café possibilitou, ainda, o aumento das importações e a expansão das cidades, com a instalação de serviços públicos (como iluminação a gás e sistema de transporte urbano), novas práticas de diversão e até mesmo maior circulação de jornais e livros. A cidade que mais cresceu foi a de São Paulo, principalmente a partir de 1886, com a chegada de milhares de imigrantes.

Crise do Café

Na década de 1920, o café, que era então responsável por mais da metade das exportações brasileiras, sustentava a economia do país. Por consequência, a oligarquia paulista tornara-se dominante na política brasileira - dos 12 presidentes eleitos entre 1894 e 1930, seis eram filiados ao Partido Republicano Paulista.

A crescente produção cafeeira, contudo, acabou provocando graves problemas. O consumo do café brasileiro, que nesse período atendia a 70% da demanda mundial, estabilizou-se, mas os fazendeiros continuaram expandindo suas plantações. Com uma produção maior do que a capacidade de consumo, os preços internacionais caíram, causando prejuízos e gerando dívidas.

A **primeira crise de superprodução ocorreu em 1893**. Ao assumir a presidência em 1894, Prudente de Moraes teve de lidar com grave crise econômica. Campos Salles, que o sucedeu na presidência em 1898, fez um acordo com os credores internacionais conhecido como **funding loan**. Pelo acordo, que transformou todas as dívidas brasileiras em uma única, cujo credor era a casa bancária britânica dos Rothschild, o Brasil recebeu como empréstimo 10 milhões de libras esterlinas. Além de oferecer as rendas da alfândega do Rio de Janeiro como garantia, o governo se comprometeu a realizar uma política econômica deflacionária, retirando papel-moeda do mercado, o que gerou recessão, falências e desemprego e não resolveu os problemas da superprodução de café e da queda dos preços no mercado internacional.

Para evitar maiores prejuízos, representantes das oligarquias cafeeiras dos estados de São Paulo, Minas Gerais e do Rio de Janeiro reuniram-se na cidade paulista de Taubaté e elaboraram, em 1906, um plano para a defesa do produto, que, a princípio, não contou com o apoio do governo federal.

Pelo **Convênio de Taubaté** - como ficou conhecido esse encontro - estabeleceu-se a política de valorização do café, pela qual os governos dos estados conveniados recorreriam a empréstimos externos para comprar e estocar o excedente da produção de café, até que seu preço se estabilizasse no mercado internacional, de modo a garantir o lucro dos cafeicultores. Para o pagamento dos juros da dívida, seria cobrado um imposto sobre as exportações de café.

Dois anos depois, na presidência de Afonso Pena, o governo federal deu garantias aos empréstimos. A política de valorização do café foi benéfica apenas para os cafeicultores, em especial os paulistas, em detrimento dos produtores de açúcar, algodão, charque, cacau etc. Além de acentuar as desigualdades regionais, grande parte dos custos dessa política acabou recaindo sobre a sociedade brasileira, que teve de arcar com os prejuízos.

Economia da Borracha

No começo da República, outro importante produto de exportação era a borracha da Amazônia, que alcançou seu auge entre 1890 e 1910. Em meados do século XIX, desenvolveu-se o processo de vulcanização da borracha, por meio do qual ela se tornava endurecida, porém flexível, perfeita para ser usada em instrumentos cirúrgicos e de laboratório. O sucesso do produto aconteceu mesmo ao ser empregado na fabricação de pneus tanto de bicicletas como de automóveis. Em 1852, o Brasil exportava 1 600 toneladas de borracha (2,3% das exportações nacionais). Em 1900, já ultrapassava os 24 milhões de toneladas, o que equivalia a quase 30% das exportações.

Além de empregar cerca de 1 10 mil pessoas que trabalhavam nos seringais, a extração do látex na região Norte fez com que as cidades de Belém e Manaus passassem por grandes transformações: expansão urbana, instalação de serviços (iluminação pública, bondes elétricos, serviços de telefonia e de distribuição de água). A partir de 1910, contudo, a entrada da borracha de origem asiática no mercado internacional provocou um drástico declínio na

produção amazônica. Extraída em colônias inglesas e holandesas, a borracha asiática tinha maior produtividade, melhor qualidade e menor preço.

Disputas por Território

Os primeiros governos republicanos enfrentaram problemas de disputas territoriais com os vizinhos latino-americanos.

O primeiro deles foi sobre a região oeste dos atuais estados de Santa Catarina e Paraná, que era reclamada pelos argentinos. A questão foi resolvida pela arbitragem internacional dos EUA em 1895, confirmando a posse brasileira.

Outra pendência foi com a França, sobre a demarcação das fronteiras do Brasil com a **Guiana Francesa**. Com arbitragem internacional do governo suíço, o Brasil venceu a disputa em 1900, impondo sua soberania sobre as terras que hoje integram o estado do **Amapá**.

No ano seguinte, o Brasil entrou em disputa com a Grã-Bretanha sobre os limites territoriais entre a Guiana Britânica (ou Inglesa) e o norte do então estado do Amazonas - que hoje corresponde ao estado de **Roraima**.

O rei da Itália, Vítor Emanuel II, foi convocado como árbitro internacional, e em 1904 ele decidiu a favor dos britânicos. Desse modo, o Brasil perdeu parte do território conhecido como Pirara, e a Grã-Bretanha obteve acesso à bacia Amazônica por meio de alguns de seus afluentes.

Outra disputa, bem mais complexa, foi travada em torno da região onde hoje se localiza o **Acre**, que então pertencia à Bolívia e ao Peru. Muitos nordestinos, em particular cearenses, que sofriam com a seca, haviam se estabelecido ali para explorar o látex, gerando conflitos armados com tropas bolivianas. Os brasileiros chegaram a declarar a independência política do Acre. Em 1903, a diplomacia brasileira conseguiu uma vitória com o **Tratado de Petrópolis**, que incorporava o Acre ao território brasileiro em troca de indenizações à Bolívia e ao Peru.

Cabe destacar a relevante atuação de José Maria da Silva Paranhos Júnior, o barão do Rio Branco, responsável pelas relações internacionais do Brasil entre 1902 e 1912. Ele não só esteve à frente das negociações que envolviam disputas territoriais do país como fez do Ministério das Relações Exteriores uma instituição profissionalizada e aproximou o Brasil dos EUA.

Movimentos e Revoltas

Revolta da Vacina

Além de modernizar a cidade, era necessário erradicar as doenças epidêmicas da capital da República. Com base nas então recentes descobertas sobre os microrganismos e a capacidade de mosquitos, moscas e pulgas transmitirem doenças, o médico sanitário Oswaldo Cruz, a quem coube essa tarefa, estava decidido a erradicar a febre amarela, com o combate aos mosquitos, a varíola, com a vacinação, e a peste bubônica, com a caça aos ratos, cujas pulgas transmitiam a doença.

Em junho de 1904, Rodrigues Alves enviou um projeto de lei ao Congresso que propunha a obrigatoriedade da vacinação contra a **varíola**. Havia grande insatisfação popular contra as reformas urbanas do prefeito Pereira Passos. Mas a obrigatoriedade de introduzir líquidos desconhecidos no corpo, imposta de maneira autoritária pelo governo e sem esclarecimentos à população, que à época desconhecia os benefícios da vacinação, gerou forte resistência.

Havia também razões morais contra a vacinação obrigatória. À época, os homens não admitiam que, em sua ausência, suas residências fossem invadidas por estranhos que tocassem no corpo de suas esposas e filhas para aplicar vacinas. Como a maioria das mu-

Iheres partilhava desses mesmos valores, quando a lei da vacinação obrigatória foi publicada nos jornais, estourou uma revolta no Rio de Janeiro.

Inicialmente, militares tentaram depor Rodrigues Alves, mas logo foram dominados por tropas fiéis ao governo. A maior reação, entretanto, ficou por conta da população mais pobre. Entre os dias 10 e 13 de novembro de 1904, a cidade foi tomada por manifestantes populares: as estreitas ruas do centro foram bloqueadas por barricadas e os policiais, atacados com pedradas.

A repressão policial foi violenta. Qualquer suspeito de haver participado da revolta foi jogado em porões de navios e mandado para o Acre. A vacinação obrigatória acabou sendo suspensa, e, quatro anos depois, uma epidemia de varíola matou mais de 6 mil pessoas no Rio de Janeiro. Foram necessários muitos anos para que os governantes reconhecessem que nada conseguiam com Imposições e práticas autoritárias sobre a população. Nos anos 1960, com campanhas de esclarecimento, a vacinação em massa tornou-se comum no país. Em 1971, ocorreu o último caso de varíola no Brasil.

Revolta da Chibata

Os marujos da Marinha de Guerra brasileira viviam sob péssimas condições de trabalho: soldos miseráveis, má alimentação, trabalhos excessivos e opressão da oficialidade. Mas os castigos físicos aos quais eram submetidos, principalmente com o uso da chibata, eram ainda mais graves.

Em 22 de novembro de 1910, marinheiros do encouraçado Minas Gerais se revoltaram contra a punição de um colega condenado a receber 250 chibatadas. Liderados por João Cândido, eles tomaram a embarcação, prenderam e mataram alguns oficiais e apontaram os canhões para a cidade do Rio de Janeiro. Os marujos do encouraçado São Paulo e de outras seis embarcações, também ancoradas na baía de Guanabara, aderiram à revolta. Os revoltosos exigiam melhores condições de trabalho e o fim dos castigos corporais.

O Congresso negociou com os revoltosos e, somente após sua rendição, concedeu-lhes anistia. Mas o ambiente na Armada continuou tenso. Em 4 de dezembro, diante de novas punições, outra revolta eclodiu na ilha das Cobras. Os oficiais reagiram de maneira dura e bombardearam a ilha.

Depois, prenderam 600 marinheiros, inclusive os que participaram da primeira revolta, entre eles João Cândido, apelidado de “almirante negro”. Jogados em prisões solitárias por vários dias, muitos deles morreram. Os demais foram detidos em porões de navios e mandados para a Amazônia - ou executados durante a viagem.

Revolta em Juazeiro do Norte

Em 1889, no povoado de Juazeiro do Norte, no sul do estado do Ceará, durante uma missa celebrada pelo padre **Cícero Romão Batista**, uma beata teria sangrado pela boca logo após receber a hóstia. A notícia do suposto milagre - da hóstia que teria se transformado em sangue - espalhou-se, aumentando o prestígio do padre, que passou a ser idolatrado na região. Além das funções de padre, ele desempenhava as de juiz e conselheiro, ensinava práticas de higiene, acolhia doentes e criminosos arrependidos.

Seu prestígio era tamanho que a alta hierarquia da Igreja chegou a ficar incomodada e temerosa de que essa veneração estimulasse práticas religiosas fora de seu controle - o que, de fato, aconteceu. Em 1892, o padre foi impedido de pregar e ouvir em confissão. Dois anos depois, a Congregação para a Doutrina da Fé decretou a falsidade do milagre em Juazeiro do Norte, provocando a reação da população. Movimentos de solidariedade se formaram e irmandades se mobilizaram a favor do padre Cícero. Imensas romarias passaram a se dirigir à cidade. Beatas diziam ter visões que anunciavam a proximidade do fim do mundo e o retorno de Cristo. Surgia um movimento que desafiava as autoridades eclesiásticas da região.

Em 1911, inserido na política oligárquica local, padre Cícero foi eleito prefeito de Juazeiro do Norte e se tornou o principal articulador de um pacto entre os coronéis da região do vale do Cariri. Padre Cícero lutou em vão até o ano de sua morte, 1934, para provar que o milagre em Juazeiro do Norte havia ocorrido. Apenas em 2016, a Igreja Católica se reconciliou com o padre, suspendendo todas as punições que havia lhe imposto.

Guerra de Canudos

Antônio Vicente Mendes Maciel andava pelos sertões nordestinos pregando a fé católica. Tornou-se um beato conhecido como **Antônio Conselheiro** e passou a ser seguido por muitas pessoas. Em 1877, fixou-se com centenas delas no arraial de Canudos, um lugarejo abandonado no interior da Bahia, às margens do rio Vaza-Barris, ao qual renomearam Belo Monte. A comunidade cresceu rapidamente. Famílias, que fugiam da exploração dos latifundiários da região ou abandonavam suas terras de origem devido à seca, foram para Canudos.

Também foi o caso de jagunços, que serviam aos coronéis, mas haviam caído em desgraça. Estima-se que em poucos anos o arraial recebeu entre 20 e 30 mil pessoas pobres, em sua grande maioria, mas que em Canudos tinham ao menos uma casa para morar e terra para plantar.

Canudos tinha uma rígida organização social. No comando estava Antônio Conselheiro, também chamado de chefe, pastor ou pai. Doze homens, denominados apóstolos, assumiram as chefias dos setores de guerra, economia, vida civil, vida religiosa etc. O arraial contava com uma guarda especial formada pelos jagunços, chamada Companhia do Bom Jesus ou Guarda Católica. Havia também comerciantes.

Em 1896, um incidente alterou a paz do arraial. Comerciantes de Juazeiro não entregaram madeiras compradas por Conselheiro para a construção de uma nova igreja. Os jagunços se vingaram saqueando a cidade. Em resposta, o governador baiano enviou duas expedições punitivas a Canudos, ambas derrotadas pelos conselheiristas.

Denúncias de que Canudos e Antônio Conselheiro faziam parte de um amplo movimento que visava restaurar a monarquia no país chegavam nas capitais dos estados. A imprensa do Rio de Janeiro e de São Paulo, sobretudo, insistia na existência de um complô monarquista. Na capital da República, estudantes, militares, escritores, jornalistas, entre outros grupos sociais, responsabilizavam o presidente Prudente de Moraes por não reprimir Canudos.

Nesse contexto foi então organizada uma terceira expedição, chefiada pelo coronel Moreira César, veterano na luta contra os federalistas gaúchos. Formada por 1.300 homens do Exército brasileiro e seis canhões, ela foi derrotada pelos conselheiristas, que mataram o coronel. O fato tomou proporções nacionais, e Canudos passou a ser visto como uma real ameaça à República. Formou-se, assim, uma quarta expedição, que contava com 10 mil homens. Em outubro de 1897, o arraial foi destruído e sua população, massacrada - mesmo aqueles que se renderam foram degolados.

Guerra do Contestado

Em 1911, um pregador itinerante de nome José Maria apareceu na região central de Santa Catarina. Ele afirmava que tinha sido enviado pelo monge **João Maria**, morto alguns anos antes. Na região Sul do país, monge tinha o mesmo significado que beato no Nordeste. João Maria, quando vivo, fora contra a instauração da República e acreditava que somente a lei da monarquia era verdadeira. Apresentando-se como um continuador de suas ideias, José Maria organizou uma comunidade formada por milhares de homens e mulheres em Taquaruçu, nas proximidades do município catarinense de Curitiba. Armados e sob a liderança de José Maria, eles criticavam a República.

Muitos homens e mulheres que participavam desse movimento conhecido como Contestado, por ter ocorrido em uma área disputada entre os estados do Paraná e de Santa Catarina, eram pequenos proprietários expulsos de suas terras devido à construção de uma ferrovia, a **Brazil Railway Company**, que ligaria os estados de São Paulo e do Rio Grande do Sul. A empresa pertencia a um dos homens mais ricos do mundo, o estadunidense Percival Farquhar.

Como parte do pagamento à empresa construtora, o governo estadual doou 15 quilômetros de terras de cada lado da linha, prejudicando os camponeses que ali viviam. A situação era agravada pela presença de madeiras. Atacados pela polícia, em 1912, deslocaram-se para Palmas, no Paraná.

O governo do estado, que considerou se tratar de uma invasão dos catarinenses, atacou a comunidade e matou José Maria, dispersando a multidão de homens e mulheres que o seguia. Um ano depois, cerca de 12 mil fiéis se reagruparam em Taquaruçu. A liderança do movimento ficou a cargo de um conselho de chefes, que difundiu a crença de que José Maria regressaria à frente de um exército encantado para vencer as forças do mal e implantar o paraíso na Terra. Em fins de 1916, forças do Exército e das polícias estaduais, com o apoio de aviões, reprimiram o movimento, matando milhares de rebeldes.

O Modernismo

No Brasil, como em grande parte do mundo ocidental, a vida cultural era fortemente influenciada pelos europeus. No vestuário, na culinária, na literatura, na pintura, no teatro e em outras manifestações artístico-culturais, adorava-se, sobretudo, o padrão francês como modelo.

Com o fim da Primeira Guerra Mundial, em 1918, isso começou a mudar. A guerra resultou no declínio econômico e político dos países envolvidos no conflito e suscitou, ao menos nas Américas, a dúvida quanto à superioridade da cultura europeia. Nos anos 1920, em diversas cidades do Brasil, principalmente em São Paulo e no Rio de Janeiro, surgiram jornais, revistas e manifestos publicados por artistas e intelectuais que, preocupados com a modernização do país, discutiam o que era ser brasileiro. Recusavam-se a copiar padrões europeus e propunham uma nova maneira de pensar e definir o Brasil, valorizando a memória nacional e a pesquisa das raízes culturais dos brasileiros.

Era o movimento modernista, que se manifestou com grande impacto em São Paulo. Entre os dias 11 e 18 de fevereiro de 1922, o Teatro Municipal de São Paulo abrigou a **Semana de Arte Moderna**. Em três noites de apresentação, artistas e intelectuais exibiram suas obras: houve música, poesia, pintura, escultura, palestras e debates.

Nas artes plásticas, destacaram-se Anita Malfatti, Di Cavalcanti - responsável pela arte da capa do catálogo da exposição - e Lasar Segall (pintura); Vitor Brecheret (escultura); e Oswald Goeldi (gravura). Oswald de Andrade apresentou as revistas *Papel* e *Tinta* e Pirralho, leu textos e poemas.

Mário de Andrade, Ronald de Carvalho e Graça Aranha também leram seus trabalhos. O maestro Villa-Lobos impressionou o público quando, na orquestra que regia, incluiu instrumentos de congada, tambores e uma folha de zinco. O público vaiou.

Acostumada ao padrão europeu de música, a audiência rejeitava os instrumentos musicais das culturas africanas e indígenas. Para os modernistas, era preciso mostrar às elites que essas culturas também eram formadoras da cultura nacional.

O Tenentismo

Enquanto isso, setores da média oficialidade do Exército - como tenentes e capitães - atacavam o governo com armas, em um movimento conhecido como tenentismo. Alguns criticavam o liberalismo e defendiam um Estado forte e centralizado, expressando um nacionalismo não muito bem definido. Exigiam a moralização da política e das eleições e defendiam a adoção do voto secreto. Muitos se mostravam ressentidos com os políticos, pelo papel secundário do Exército na política nacional. A primeira revolta tenentista ocorreu no Rio de Janeiro, em 1922. Após os rebeldes tomarem o Forte de Copacabana, canhões foram disparados contra alvos considerados estratégicos. O objetivo era impedir posse do presidente eleito Arthur Bernardes e, no limite, derrubar o governo.

O presidente Epitácio Pessoa, com o apoio do Exército e da Marinha, ordenou o bombardeamento do forte. Muitos desistiram da luta, mas 17 deles decidiram resistir. Com fuzis nas mãos, marcharam pela avenida Atlântica. Um civil se juntou a eles. Ao final, sobram apenas os militares Siqueira Campos e Eduardo Gomes.

A rebelião ficou conhecida como a Revolta dos 18 do Forte.

Em 1924, eclodiu outra revolta tenentista, dessa vez em São Paulo. Os revoltosos tomaram o poder na capital paulista. O objetivo era incentivar revoltas todo o país até a derrubada do presidente Arthur Bernardes. A reação do governo federal foi bombardear a cidade. Acuados, os revoltosos resolveram marchar para Foz do Iguaçu.

A Coluna Prestes

Enquanto isso, no Rio Grande do Sul, o jovem capitão Luís Carlos Prestes liderava uma coluna militar que, partindo de Santo Ângelo, marchava ao encontro dos rebeldes paulistas em Foz do Iguaçu. Quando se encontraram, em abril de 1925, formaram a **Coluna Prestes-Miguel Costa** e partiram em direção ao interior do país, para mobilizar a população contra o governo e as oligarquias.

Com cerca de 1500 homens, atravessaram 13 estados. Perseguido pelo Exército, Prestes, com táticas militares inteligentes, impôs várias derrotas às tropas governistas - que nunca o derrotaram. Após marcharem 25 mil quilômetros, cansados e sem perspectivas, em 1927 os soldados da coluna entraram no território boliviano, onde conseguiram asilo político. Por sua luta e capacidade de comando, Luís Carlos Prestes passou a ser considerado um herói e conhecido como "Cavaleiro da Esperança".

A Revolução de 1930

No início da década de 1920, o sistema político da Primeira República começava a apresentar sinais de esgotamento. A realização da Semana de Arte Moderna, a fundação do Partido Comunista do Brasil e a eclosão da Revolta dos 18 do Forte eram indícios desse esgotamento. A própria sucessão presidencial, também no ano de 1922, foi marcada por uma forte disputa entre os grupos políticos estaduais.

Paulistas e mineiros haviam concordado em apoiar o mineiro Arthur Bernardes. Mas as lideranças políticas do Rio de Janeiro, do Rio Grande do Sul, da Bahia e de Pernambuco optaram por lançar Nilo Peçanha como candidato. O movimento, conhecido como Reação Republicana, não propunha romper com o sistema oligárquico, mas abrir espaço para os grupos dominantes de outros estados, desafiando o domínio de paulistas e mineiros. No entanto, os resultados das eleições eram previsíveis e Arthur Bernardes saiu vitorioso.

Os líderes da Reação Republicana não aceitaram a derrota e apelaram para os militares - o que fez eclodir a revolta tenentista no Forte de Copacabana, em 5 de julho de 1922. Arthur Bernardes governou sob estado de sítio, perseguiu o movimento operário e

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS
RECEPCIONISTA

Relações interpessoais.	01
Postura e atendimento ao público.	09
Noções Básicas de Relações Humanas no Trabalho.	15
Código de Ética do Servidor Público (Decreto 1171/94).	20
Apresentação pessoal. Comunicação e relações públicas. Formas de atendimento.	22
Redação Oficial. Pronomes de tratamento.	31
Qualidade no atendimento. Operação de equipamentos telefônicos: recepção e transmissão de mensagens telefônicas. Atendimento simultâneo, consulta e conferência.	91
Conhecimento de teclado.	99
Ética no trabalho.	100

RELAÇÕES INTERPESSOAIS.

Personalidade e relacionamento

Os tipos de personalidade podem contribuir ou não para o desempenho das equipes. Cada personalidade possui características definidas com seus respectivos focos de atenção, que, todavia, se interagem, definindo indivíduos com certas características mais salientes e que incorporam características de um outro estilo.

Vistos de maneira objetiva, nenhum dos tipos de personalidade é bom ou mau, certo ou errado. Cada um é uma combinação distinta de força e fraqueza, beleza e feiura. Nenhum padrão é melhor ou o melhor, pior ou o pior. Às vezes, determinada pessoa pode achar que o seu padrão é o melhor, outra vez, que é o pior. Mas é possível, num momento, encontrar força em um padrão e, num outro, encontrar uma fraqueza.

O que se observa é que as pessoas acabam ficando perplexas umas com as outras quando começam a perceber os segredos que as outras pessoas ocultam das suas personalidades.

Na análise das personalidades, nada é estanque e tudo pode se ajustar, desde que se esteja disposto a fazê-lo. Nunca um protetor, por exemplo, carrega somente as características da sua tipologia. Uma pessoa com o centro emocional predominante não será necessariamente uma boa artista. Talvez brilhe mais como administradora, quem sabe? Todos os tipos são interligados e se movimentam fazendo contrapontos e complementos.

Cada tipo de personalidade é formado por três aspectos: o predominante, que vigora na maior parte do tempo, quando as coisas transcorrem normalmente e que é chamado de seu tipo; o aspecto que vigora quando se é colocado em ação, gerando situações de estresse; e o terceiro, que surge nos momentos em que não se sente em plena segurança.

Exemplificando, ao ver-se numa situação de estresse, o observador (em geral, quieto e retraído) torna-se repentinamente extrovertido e amigável, características típicas do epicurista, num esforço de reduzir o estresse. Sentindo-se em segurança, o observador tende a se tornar o padrão, direcionando os outros e controlando o espaço pessoal.

Todos têm virtudes e aspectos negativos. Então, vivem-se os aspectos mais positivos de cada tipo. Essas qualidades pode se somar a outras de outro tipo, promovendo integração.

Se o tipo empreendedor se integra com o sonhador, ele pode passar a ter autoestima apurada e a saber levar a vida sem dramas. Ficará mais otimista, espontâneo e criativo também. Não se prende a fazer coisas que não satisfazem seus desejos e os dos outros. Se o tipo individualista integra-se com o empreendedor, provavelmente ele poderá ser capaz de agir no presente e com objetividade, aceitando a realidade e vivendo suas emoções como são, sem tentar ampliá-las. Já se o sonhador integrar-se com o observador, sua capacidade de introspecção será imensa e saberá como ninguém apreciar o silêncio e a reflexão.

Para o sucesso das equipes, se faz necessário que os seus integrantes utilizem-se de empatia, coloquem-se no lugar dos outros, estejam receptivos ao processo de integração e, dessa forma, permitam-se amoldar. Se não houver esse tipo de abertura, em que cada um dos elementos ceda, a equipe será composta de pessoas que competem entre si, o que traz o retrocesso da equipe ao conceito simplista de grupo, ou seja, apenas um agrupamento de indivíduos que dividem o mesmo espaço físico, mas que possuem objetivos e metas diferentes, bem como não buscam o aprimoramento e crescimento dos outros.¹

Em todo processo onde haja interação entre as pessoas vamos desenvolver relações interpessoais.

Ao pensarmos em ambiente de trabalho, onde as atividades são predeterminadas, alguns comportamentos são precisados ser alinhados a outros, e isso sofre influência do aspecto emocional de cada envolvido tais como: comunicação, cooperação, respeito, amizade. À medida que as atividades e interações prosseguem, os sentimentos despertados podem ser diferentes dos indicados inicialmente e então – inevitavelmente – os sentimentos influenciarão as interações e as próprias atividades. Assim, sentimentos positivos de simpatia e atração provocarão aumento de interação e cooperação, repercutindo favoravelmente nas atividades e ensejando maior produtividade. Por outro lado, sentimentos negativos de antipatia e rejeição tenderão à diminuição das interações, ao afastamento nas atividades, com provável queda de produtividade.

Esse ciclo “atividade-interação-sentimentos” não se relaciona diretamente com a competência técnica de cada pessoa. Profissionais competentes individualmente podem render muito abaixo de sua capacidade por influência do grupo e da situação de trabalho.

Quando uma pessoa começa a participar de um grupo, há uma base interna de diferenças que englobam valores, atitudes, conhecimentos, informações, preconceitos, experiência anterior, gostos, crenças e estilo comportamental, o que traz inevitáveis diferenças de percepções, opiniões, sentimentos em relação a cada situação compartilhada. Essas diferenças passam a constituir um repertório novo: o daquela pessoa naquele grupo. Como essas diferenças são encaradas e tratadas determina a modalidade de relacionamento entre membros do grupo, colegas de trabalho, superiores e subordinados. Por exemplo: se no grupo há respeito pela opinião do outro, se a ideia de cada um é ouvida, e discutida, estabelece-se uma modalidade de relacionamento diferente daquela em que não há respeito pela opinião do outro, quando ideias e sentimentos não são ouvidos, ou ignorados, quando não há troca de informações. A maneira de lidar com diferenças individuais criam certo clima entre as pessoas e tem forte influência sobre toda a vida em grupo, principalmente nos processos de comunicação, no relacionamento interpessoal, no comportamento organizacional e na produtividade.

Valores: Representa as convicções básicas de que um modo específico de conduta ou de condição de existência é individualmente ou socialmente preferível a modo contrário ou oposto de conduta ou de existência. Eles contêm um elemento de julgamento, baseado naquilo que o indivíduo acredita ser correto, bom ou desejável. Os valores costumam ser relativamente estáveis e duradouros.

Atitudes: As atitudes são afirmações avaliadoras – favoráveis ou desfavoráveis – em relação a objetos, pessoas ou eventos. Refletem como um indivíduo se sente em relação a alguma coisa. Quando digo “gosto do meu trabalho” estou expressando minha atitude em relação ao trabalho. As atitudes não são o mesmo que os valores, mas ambos estão inter-relacionados e envolve três componentes: cognitivo, afetivo e comportamental.

A convicção que “discriminar é errado” é uma afirmativa avaliadora. Essa opinião é o componente cognitivo de uma atitude. Ela estabelece a base para a parte mais crítica de uma atitude: o seu componente afetivo. O afeto é o segmento da atitude que se refere ao sentimento e às emoções e se traduz na afirmação “Não gosto de João porque ele discrimina os outros”. Finalmente, o sentimento pode provocar resultados no comportamento. O componente comportamental de uma atitude se refere à intenção de se comportar de determinada maneira em relação a alguém ou alguma coisa. Então, para continuar no exemplo, posso decidir evitar a presença de João por causa dos meus sentimentos em relação a ele.

Encarar a atitude como composta por três componentes – cognição, afeto e comportamento – é algo muito útil para compreender sua complexidade e as relações potenciais entre atitudes e comportamento. Ao contrário dos valores, as atitudes são menos estáveis.

¹ Fonte: www.metodologiacientifica-rosilda.blogspot.com

Eficácia no relacionamento interpessoal

A competência interpessoal é a habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais, de lidar com outras pessoas de forma adequada à necessidade de cada uma delas e às exigências da situação. Segundo C. Argyris (1968) é a habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais de acordo com três critérios:

Percepção acurada da situação interpessoal, de suas variáveis relevantes e respectiva interrelação.

Habilidade de resolver realmente os problemas de tal modo que não haja regressões.

Soluções alcançadas de tal forma que as pessoas envolvidas continuem trabalhando juntas tão eficientemente, pelo menos, como quando começaram a resolver seus problemas.

Dois componentes da competência interpessoal assumem importância capital: a percepção e a habilidade propriamente dita. O processo da percepção precisa ser treinado para uma visão acurada da situação interpessoal.

A percepção seletiva é um processo que aparece na comunicação, pois os receptores vêm e ouvem seletivamente com base em suas necessidades, experiências, formação, interesses, valores, etc.

A percepção social: É o meio pelo qual a pessoa forma impressões de uma outra na esperança de compreendê-la.

Empatia

Colocar-se no lugar do outro, mediante sentimentos e situações vivenciadas.

“Sentir com o outro é envolver-se”. A empatia leva ao envolvimento, ao altruísmo e a piedade. Ver as coisas da perspectiva dos outros quebra estereótipos tendenciosos e assim leva a tolerância e a aceitação das diferenças. A empatia é um ato de compreensão tão seguro quanto à apreensão do sentido das palavras contidas numa página impressa.

A empatia é o primeiro inibidor da crueldade humana: reprimir a inclinação natural de sentir com o outro nos faz tratar o outro como um objeto.

O ser humano é capaz de encobrir intencionalmente a empatia, é capaz de fechar os olhos e os ouvidos aos apelos dos outros. Suprimir essa inclinação natural de sentir com outro desencadeia a crueldade.

Empatia implica certo grau de compartilhamento emocional - um pré-requisito para realmente compreender o mundo interior do outro.

A empatia nas empresas

Qual a relação entre empatia e produtividade?

“O conceito de empatia está relacionado á capacidade de ouvir o outro de tal forma a compreender o mundo a partir de seu ponto de vista. Não pressupõe concordância ou discordância, mas o entendimento da forma de pensar, sentir e agir do interlocutor. No momento em que isso ocorre de forma coletiva, a organização dialoga e conhece saltos de produtividade e de satisfação das pessoas”.

“A empatia é primordial para o desenvolvimento das organizações pois, ela é que define no comportamento individual a preocupação de cada indivíduo no equilíbrio comportamental de todos os envolvidos no processo, pois, empatia pressupõe o respeito ao outro.”

É quando desenvolvemos a compreensão mútua, ou seja, um tipo de relacionamento onde as partes compreendem bem os valores, deficiências e virtudes do outro. No contexto das relações humanas, pode-se afirmar que o sucesso dos relacionamentos interpessoais depende do grau de compreensão entre os indivíduos.

Quando há compreensão mútua as pessoas comunicam-se melhor e conseguem resolver conflitos de modo saudável.

Empoderamento

Para Chiavenato, o *empowerment* ou *empoderamento*, é uma ação que permite melhorar a qualidade e a produtividade dos colaboradores, fazendo com que o resultado do serviço prestado seja satisfatoriamente melhor. Estas melhorias acontecem através de delegação de autoridade e de responsabilidade, fomentando a colaboração sistêmica entre diferentes níveis hierárquicos e a propagação de confiança entre os liderados e os líderes.

Ele simboliza a estratégia da organização e de seus gestores de delegar a tomada de decisão para seus colaboradores, promovendo a flexibilidade, rapidez e melhoria no processo de tomada de decisão da empresa.

O **empowerment** permite aos funcionários da empresa tomarem decisões com base em informações fornecidas pelos gestores, aumentando sua participação e responsabilidade nas atividades da empresa. Geralmente é utilizado em organizações com cultura participativa, que utilizam equipes de trabalho autogeridas e que compartilham o poder com todos os seus funcionários.

O empowerment está diretamente ligado ao conceito de liderança e, também, cultura organizacional. Uma vez que não se pode criar uma cultura de delegação de poder aos funcionários em uma empresa engessada e burocrática, sem uma estrutura de hábitos e pensamentos preparada para isso. A empresa que pretende se utilizar de uma prática como o **empowerment** não pode ter uma cultura de tomada de decisões centralizada, por exemplo.

O **empowerment** possui quatro bases principais, que são:

- **Poder** – dar poder às pessoas, delegando autoridade e responsabilidade em todos os níveis da organização. Isso significa dar importância e confiar nas pessoas, dar-lhes liberdade e autonomia de ação.

- **Motivação** – proporcionar motivação às pessoas para incentivá-las continuamente. Isso significa reconhecer o bom desempenho, recompensar os resultados, permitir que as pessoas participem dos resultados de seu trabalho e festejem o alcance das metas.

- **Desenvolvimento** – dar recursos às pessoas em termos de capacitação e desenvolvimento pessoal e profissional. Isso significa treinar continuamente, proporcionar informações e conhecimento, ensinar continuamente novas técnicas, criar e desenvolver talentos na organização.

- **Liderança** – proporcionar liderança na organização. Isso significa orientar as pessoas, definir objetivos e metas, abrir novos horizontes, avaliar o desempenho e proporcionar retroação.

Alguns gestores pensam que o ato de delegar a tomada de decisão para um funcionário é sinônimo de perda de controle ou liderança. Este é um ponto que merece uma discussão maior, uma vez que abrange diversos aspectos, mas o mais importante de se destacar é que o empowerment valoriza os funcionários e melhora a condução dos processos internos à empresa.

Vantagens do empowerment

Com mencionado anteriormente, a adoção do empowerment por parte das empresas traz diversos benefícios para elas, como por exemplo: o aumento da motivação e da satisfação dos funcionários, aumentando assim a taxa de retenção dos talentos da empresa, o compartilhamento das responsabilidades e tarefas, maior agilidade e flexibilidade no processo de tomada de decisão, etc. Além, claro, de estimular o aparecimento de novos líderes dentro das empresas.

Por este motivo, é cada vez maior o número de gestores que preparam suas organizações para a prática do empowerment, treinando e doutrinando seus funcionários para que possam receber tais responsabilidades de forma correta.

Para Carlos Hilsdorf, o **empowerment** corresponde a uma relação que envolve poder e responsabilidade, como duas faces de uma mesma moeda. Para promovê-lo, não basta transferir verbalmente poder às pessoas; elas precisam ter reais condições de agir no pleno exercício da sua responsabilidade, desenvolvendo o que chamamos de “*ownership*”, ou seja, agirem como intraempreendedores e como se fossem “proprietárias” do negócio, pensando como empresários.

Aplicação do empowerment

Segundo Hilsdorf, para uma correta implantação do empowerment é necessário:

1. Um profundo compartilhamento das informações com todos os envolvidos. A informação é o objeto que destrói a incerteza. Ela é fundamental para a correta tomada de decisões. A Informação deve circular, de maneira clara, transparente e adaptada à condição e necessidade de cada equipe em particular. Algumas informações gerais para o bom entendimento do negócio e do cenário devem ser compartilhadas com todas as pessoas, outras mais restritas e sigilosas, apenas com as pessoas-chave.

2. A abertura para uma real autonomia dando às pessoas não somente as informações, mas o apoio e a liberdade necessária para agirem. É preciso confiar nestes profissionais e incentivá-los a liderar os processos em que estão envolvidos, e sob os quais assumiram responsabilidades. Uma cultura punitiva impede a autonomia; erros devem ser corrigidos, não punidos. A autonomia deve guiar-se pela visão, missão e valores da empresa, assim como por seus objetivos e metas, dentro do contexto dos sistemas e processos em vigor na organização.

3. Redução dos níveis hierárquicos e da burocracia que tornam as empresas lentas e rígidas. Através da prática de empowerment, equipes auto-gerenciadas podem atingir alta performance e buscar a excelência em níveis muito superiores aos de empresas centralizadoras.

Seguindo estes 3 passos básicos, a empresa torna sua adaptação mais fácil e menos traumática. Gerando um ambiente apropriado para o aprendizado dos funcionários a fim de torná-los tomadores de decisão dentro da empresa.²

Eficácia no comportamento interpessoal.

A postura profissional é o comportamento adequado dentro das organizações, na qual busca seguir os valores da empresa para um resultado positivo.

A importância da qualidade

As mudanças no mundo, em geral, estão cada vez mais contínuas aceleradas e, principalmente, diversificadas. Isso se deve ao fenômeno da globalização, aos avanços tecnológicos, à preocupação com a saúde e o meio ambiente, entre outros fatores.

Tanto os profissionais como as empresas precisam adequar seu perfil para atender a essas novas mudanças, inclusive se ajustando às exigências do mercado, cada vez maiores. Para superar os novos desafios impostos pela realidade e atender às expectativas dos clientes, as empresas precisam de profissionais competentes e que realizem suas atividades com qualidade.

Mas, afinal, o que é qualidade? Qualidade, na linguagem corporativa, é uma das condições para se ter sucesso e, hoje em dia, significa um dos diferenciais competitivos mais importantes. Ou seja, é um conjunto de características que distinguem, de forma positiva, um profissional ou uma empresa dos demais e que agregam valor ao seu trabalho.

Para se manter competitivo no mercado e ter um diferencial, o profissional precisa realizar suas atividades corretamente. Apenas a qualidade técnica, porém, não assegura o lugar no mercado. O grande desafio do profissional de qualquer área de atuação é saber se relacionar bem (tratar as pessoas adequadamente, mostrar-se disponível e acessível, ser gentil), ter um comportamento compatível com as regras e valores da empresa e se comunicar bem (se fazer entender pelos outros, escrever bem, saber ouvir).

Por fim, vale ressaltar: estamos falando de um conceito dinâmico, ou seja, cada empresa tem o seu. Fique atento: o que representa qualidade para uma empresa não necessariamente o é para outra. Portanto, ao iniciar qualquer experiência profissional, procure entender quais são as competências valorizadas naquele ambiente de trabalho. Investir nelas é o primeiro passo para realizar suas tarefas com qualidade.

As novas exigências

Aqueles que pretendem ingressar no mercado de trabalho já devem ter escutado de professores, pais ou pessoas mais experientes que “a concorrência está cada vez mais acirrada” e que “é preciso se preparar”, e os recém-chegados ao mundo corporativo já podem ter constatado esse fato. Mas o que isso significa na prática?

Há quem ache que “se preparar” está diretamente ligado à escolha do curso superior e ao desempenho na faculdade, mas não é de todo verdade: isso é o primeiro passo, mas não garante uma vaga no mercado. Dia após dia, surgem novas tecnologias e formas de se executar melhor uma tarefa e, com elas, relações de trabalho que exigem uma nova postura profissional — a de desenvolver as “habilidades” necessárias para enfrentar os desafios propostos. Na verdade, algumas dessas habilidades só ganharam destaque recentemente, enquanto outras apenas mudaram de foco, atualizando-se. Vejamos algumas delas:

✓ **Seja parceiro da educação.** Uma boa postura profissional exige uma boa educação, ou seja, respeitar os demais, saber se comportar em público, honrar os compromissos e prezar pela organização no ambiente de trabalho.

✓ **Mantenha sempre uma boa aparência.** Não é necessário estar sempre elegante, pois uma boa aparência significa saber usar a roupa certa no lugar certo. Devemos saber nos vestir de acordo com que o local de trabalho nos solicita, sabendo sempre o que é certo e o que é errado para cada ambiente.

✓ **Cumprir todas as tarefas.** Isso não é somente uma questão de bom senso, mas também uma questão de comprometimento profissional. Desenvolver as tarefas que lhe são atribuídas é um ponto positivo que acaba também sendo avaliado por gestores do colaborador.

✓ **Ser pontual.** Faça o seu trabalho de maneira correta e cumpra os horários planejados, mantendo sempre a pontualidade para os compromissos marcados.

✓ **Respeitar os demais colegas de trabalho.** Não é necessário ter estima por todos os colegas de trabalho, mas respeitá-lo é uma obrigação. Não apenas no ambiente de trabalho, mas em demais situações cotidianas. Por isso, respeitar as diferenças e os limites no relacionamento com os outros é fundamental.

✓ **Aceitar opiniões.** É importante saber escutar, opinar e aceitar opiniões diferentes, pois essa atitude acaba levando as pessoas a também entenderem o seu ponto de vista, sem que este seja imposto aos demais.

² Texto adaptado de Gustavo Periard

✓ **Autocrítica e interesse.** Ao ter uma preocupação constante em melhorar, dificilmente se terá problemas com relação a postura profissional, pois essa preocupação constante em melhorar é um ponto que leva a melhoria contínua nas carreiras profissionais.

✓ Espera-se que todo profissional tenha um preparo básico, mas o novo profissional deve demonstrar também esforço e interesse incansáveis para aprender.

✓ **É necessário ter um ânimo permanente, disposição para o trabalho e para correr atrás do que se quer.**

✓ O profissional de hoje deve demonstrar disponibilidade e boa administração do seu tempo e das suas tarefas.

✓ Muitas organizações começam a mostrar interesse em investir na capacitação de seus funcionários, mas, para isso, é preciso uma sólida relação de confiança mútua.

✓ A ética é fundamental no trabalho. Sem seriedade, nenhuma relação profissional pode dar certo.

Há, ainda, outras características que certamente podem contar pontos positivos na hora da contratação ou mesmo na convivência diária no ambiente de trabalho: uma boa rede de contatos; persistência (uma vez que a vontade, por si só, às vezes não basta); cuidado com a aparência; assiduidade e pontualidade.

A Conexão Profissional, na terceira edição da série Desafios para se tornar um bom profissional, trata de mais um dos desafios dos recém-chegados ao mundo corporativo: a atenção aos processos e às rotinas nas organizações.

Ao integrar uma equipe de trabalho, um dos primeiros passos a serem dados é procurar compreender a rotina da organização. Ter uma visão global das atividades que a organização desenvolve é indispensável para um bom desempenho e, principalmente, para a conquista da autonomia. Para tanto, é fundamental atenção contínua aos processos. Com isso, você pode compreender o seu papel na equipe e na organização, além de entender como os setores interagem e qual a função e inter-relação de cada um, considerando o conjunto.

Conhecer a rotina de sua equipe e da empresa permite otimizar e sistematizar suas atividades. Além disso, você pode administrar melhor o seu tempo, identificar e solucionar eventuais problemas com mais agilidade, bem como propor alternativas para aprimorar a qualidade do trabalho, sempre com o foco nos resultados.

Sem a compreensão dos processos, é menos provável perceber o seu papel na organização. Resultado: mais desperdício, menos produtividade. Evite sempre trabalhar no “piloto automático”. Isso pode acarretar retrabalho, gasto desnecessário de energia e recursos, não-cumprimento de prazos, burocratização e baixa competitividade. Em síntese: prejuízo para você e para a empresa.

Portanto, para satisfazer às exigências do mercado, é cada vez mais importante possuir uma visão global do ambiente de trabalho. Conhecer a rotina da organização e manter atenção aos processos só trazem ganhos para ambas as partes: para o profissional, maior competitividade e possibilidade de agilizar soluções e, para a empresa, equipes mais integradas e que falam a mesma língua. Para o conjunto, melhores resultados.³

A competência interpessoal é habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais, de lidar com outras pessoas de forma adequada à necessidade de cada uma delas e às exigências da situação. Segundo C. Argyris (1968) é a habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais de acordo com três critérios:

✓ Percepção acurada da situação interpessoal, de suas variáveis relevantes e respectiva inter-relação.

✓ Habilidade de resolver realmente os problemas de tal modo que não haja regressões.

✓ Soluções alcançadas de tal forma que as pessoas envolvidas continuem trabalhando juntas tão eficientemente, pelo menos, como quando começaram a resolver seus problemas.

Dois componentes da competência interpessoal assumem importância capital: a percepção e a habilidade propriamente dita. O processo da percepção precisa ser treinado para uma visão acurada da situação interpessoal.

A **percepção seletiva** é um processo que aparece na comunicação, pois os receptores vêm e ouvem seletivamente com base em suas necessidades, experiências, formação, interesses, valores, etc.

A **percepção social**: É o meio pelo qual a pessoa forma impressões de uma outra na esperança de compreendê-la.

Novas **COMPETÊNCIAS** começam a ser exigidas pelas organizações, que reinventam sua dinâmica produtiva, desenvolvendo novas formas de trabalho e de resolução de conflitos. Surgem novos paradigmas de relações das organizações com fornecedores, clientes e colaboradores. Nesse contexto, as relações humanas no ambiente de trabalho tem sido foco da atenção dos gestores, para que sejam desenvolvidas habilidades e atitudes necessárias ao manejo inteligente das relações interpessoais.

DEFINIÇÃO DE COMPETÊNCIA

Chamamos de competência a integração e a coordenação de um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes (C.H.A.) que na sua manifestação produzem uma atuação diferenciada.

C – conhecimento - SABER

H – habilidade – SABER FAZER

A - atitude - QUERER FAZER

A COMPETÊNCIA TÉCNICA envolve o C.H.A em áreas técnicas específicas.

A COMPETÊNCIA INTERPESSOAL envolve o C.H.A nas relações interpessoais.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Qualquer um pode zangar-se. Isso é fácil.

Mas zangar-se com a pessoa certa, na medida certa, na hora certa, pelo motivo certo e da maneira certa não é fácil.

Aristóteles

Como trabalhar bem com os outros? Como entender os outros e fazer-se entender?

A inteligência acadêmica pouco tem a ver com a vida emocional. As pessoas mais brilhantes podem afogar-se nos recifes das paixões e dos impulsos desenfreados, pessoas com alto nível de QI pode ser pilotos incompetentes de sua vida particular.

A aptidão emocional é uma capacidade que determina até onde podemos usar bem quaisquer outras aptidões que tenhamos, incluindo o intelecto bruto.

Inteligência emocional: É a habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais, de lidar com outras pessoas de forma adequada às necessidades de cada uma e às exigências da situação, observando as emoções e reações evidenciadas no comportamento do outro e no seu próprio comportamento.

Inteligência intrapessoal: É a habilidade de lidar com o seu próprio comportamento. Exige autoconhecimento, controle emocional, automotivação e saber reconhecer os sentimentos quando eles ocorrem.

³ Por Rozilane Mendonça

Inteligência interpessoal: É a habilidade de lidar eficazmente com outras pessoas de forma adequada.

ELEMENTOS BÁSICOS DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

- **Autoconhecimento:** Conhecer a si próprio, gerar autoconfiança, conhecer pontos positivos e negativos.
- **Controle Emocional:** Capacidade de gerenciar as próprias emoções e impulsos.
- **Automotivação:** Capacidade de gerenciar as próprias emoções com vistas a uma meta a ser alcançada. Persistir diante de fracassos e dificuldades.
- **Reconhecer emoções nos outros:** Empatia.
- **Habilidade em relacionamentos interpessoais:** aptidão social

Fatores positivos do relacionamento

Chamamos de fatores positivos todos aqueles que, num somatório geral, irão contribuir para uma boa qualidade no atendimento interno e externo. Assim, desde que cumpridos ou atendidos requisitos básicos de valorização do outro, estaremos falando de um bom relacionamento. Os níveis de relacionamento aqui devem ser elevados, tendo em vista sempre o direito de cada indivíduo de receber com qualidade a supressão de suas necessidades.

O relacionamento entre pessoas é a forma como eles se tratam e se comunicam. Quando os indivíduos se comunicam bem, e o gostam de fazer, se diz que há um bom relacionamento entre as partes. Quando se tratam mal, e pelo menos um deles não gosta de entrar em contato com os outros, é um mau relacionamento.

Fatores que interferem no trabalho em equipe

- Estrelismo;
- Ausência de comunicação e de liderança;
- Posturas autoritárias;
- Incapacidade de ouvir;
- Falta de treinamento e de objetivos;
- Não saber “quem é quem” na equipe.

Fatores positivos do relacionamento

Comunicabilidade

- habilidade de expor as ideias;
- clareza na comunicação verbal;
- é a qualidade do ato comunicativo otimizado, no qual a mensagem é transferida integral, correta, rápida e economicamente e sem “ruídos”.

Objetividade

- relacionada com a clareza na informação prestada ao usuário.
- é importante ser claro e direto nas informações prestadas, sem rodeios, dispensando informações desnecessárias à situação.

Eficiência

- A Administração Pública deve atender o cidadão com agilidade, com adequada organização interna e ótimo aproveitamento dos recursos disponíveis.

Presteza

- Manifestação do interesse em atender às necessidades do usuário.

Interesse

- É importante mostrar-se interessado pelo problema/situação do cidadão-usuário.

- Mostrar empenho para lhe apresentar as soluções.
- O interesse na prestação do serviço está diretamente relacionado à presteza, à eficiência e à empatia.

Não apenas nas relações humanas assim como nas relações de trabalho, colocar-se no lugar do outro (empatia) garante maior sensibilidade e interesse ao usuário do serviço público.

Tolerância

- É a tendência em admitir que modos de pensar, agir e sentir são diferentes de pessoa para pessoa.
- É tolerante aquele que admite as diferenças e respeita à diversidade.

Discrição

- Ser discreto é ter sensatez, ser reservado, recatado e discreto.
- Não devemos confundir com o princípio da publicidade. Os atos administrativos devem seguir o princípio da publicidade que significa manter a total transparência na prática dos atos da Administração Pública.
- Ser discreto nas relações de trabalho e nas relações com o cidadão-usuário é preservar a privacidade e a individualidade, não invadir a privacidade, não espalhar detalhes da vida pessoal nem tampouco detalhes de assuntos que correm em segredo de justiça.

Comportamento receptivo e defensivo

Comportamento Receptivo

Significa perceber e aceitar possibilidades que a maioria das pessoas ignora ou rejeita prematuramente.

Pode ser de natureza sensorial ou psicológica.

No primeiro caso a pessoa se caracteriza por estar atento ao que acontece a sua volta.

No segundo a característica é de pessoa de mente aberta e sem preconceitos à novas ideias.

A curiosidade é inerente do comportamento receptivo.

Comportamento Defensivo

O servidor não tem comportamento receptivo quando:

- parecem saber de tudo;
- nunca têm dúvidas;
- que têm resposta para qualquer pergunta;
- sempre têm certeza das coisas;
- que não admitem ser contestados;
- têm todas as informações;
- acham que estão sempre certos;
- tendem a colocar os outros na defensiva.
- age como o “dono da verdade” - transmite a ideia de que todos os outros são “ignorantes” e não têm nada de útil ou interessante a dizer.
- quando afirma suas verdades e não admite contestação - transmite a mensagem de que vê a si mesmo como professor, considerando todos os outros como aprendizes.
- faz os ouvintes experimentarem sentimentos de inferioridade, o que produz um comportamento defensivo.

Habilidades necessárias ao bom relacionamento no trabalho

- Habilidade de comunicar ideias de forma clara e precisa em situações individuais e de grupo.
- Habilidade de ouvir e compreender o que os outros dizem.
- Habilidade de aceitar críticas sem fortes reações emocionais defensivas (tornando-se hostil ou “fechando-se”)

INFORMÁTICA

Sistema Operacional Windows XP, 7 (seven) e GNU/LINUX,	01
Conhecimento sobre o pacote Microsoft Office 2003 e 2007 (Word, Excel, PowerPoint),	16
Internet,	69
Antivírus.....	92

SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS XP, 7 (SEVEN) E GNU/LINUX,

WINDOWS XP

Provavelmente, você já ouviu falar sobre o Windows: as caixas e as janelas que sempre lhe dão as boas-vindas quando você liga o seu computador. Na verdade, milhões de pessoas em todo o mundo estão tentando entender e interagir com isso enquanto você lê este livro. Quase todos os novos computadores e laptops vendidos atualmente vêm com uma cópia do Windows pré-instalada, pronta para abrir as caixas coloridas na tela.

O que É o Windows e Por Que Você o Está Usando?

Criado e vendido por uma empresa chamada Microsoft, o Windows não é como o seu software usual, que permite que você faça seu imposto de renda ou envie e-mails furiosos para os políticos. Não, o Windows é um sistema operacional, ou seja, ele controla a maneira como você trabalha com o seu computador.

O Windows recebeu esse nome baseado em todas aquelas janelinhas que ele coloca em seu monitor. Cada janela mostra informações, tais como uma imagem, um programa que você esteja executando, ou uma advertência técnica. É possível colocar várias janelas na tela ao mesmo tempo e pular de uma para outra, visitando diversos programas — ou, ampliar uma janela para preencher a tela inteira.

Ao ligar seu computador, o Windows pula para dentro da tela e supervisiona qualquer programa em execução. Quando tudo está indo bem, você nem percebe o Windows funcionando; você simplesmente vê seus programas ou seu trabalho. No entanto, quando as coisas não vão bem, geralmente o Windows deixa você com a pulga atrás da orelha com uma mensagem de erro confusa.

Além de controlar seu computador e dar ordens aos seus programas, o Windows vem com vários programas gratuitos e aplicativos. Esses programas e aplicativos permitem realizar diversas ações, tais como escrever e imprimir cartas, navegar pela internet, escutar música e enviar fotos recentes de sua última refeição para seus amigos.

Lançado em 25 de outubro de 2001, o Windows XP é um sistema operacional desenvolvido e comercializado pela gigante dos softwares, Microsoft. O nome “XP” deriva da palavra “experience”. Antes de seu lançamento, havia a possibilidade do usuário optar pelo Windows ME, que era mais bonito visualmente e mais fácil de trabalhar, ou pelo Windows 2000, mais estável, confiável e seguro. O Windows XP uniu o que havia de melhor nos sistemas anteriores a ele: a beleza de um e a segurança de outro. O sistema operacional possui cerca de 400 milhões de cópias em uso atualmente, é o mais usado em todo o mundo.

Basicamente, existem duas versões para o Windows XP: Home e Professional. A versão Home é destinada a usuários domésticos, contando com recursos voltados para esse público: multimídia, reprodução de DVDs, ferramentas de vídeo, etc. Já a versão Professional, destinada ao uso corporativo, conta com ferramentas e recursos mais avançados. Entre vários outros recursos, o Windows XP Professional oferece a vantagem de trabalhar com dois processadores, permite o controle de pastas e arquivos em partições NTFS, oferece a possibilidade de trabalhar em um computador remoto, etc. Além dessas duas versões, existem outras menos expressivas, como o Windows XP Media Center Edition, Windows XP Embedded, Windows XP Starter Edition, etc.

A versão Starter Edition foi criada pela Microsoft com o fim de combater a pirataria presente em países emergentes, como Rússia, Brasil e México. Realmente, seu preço é bem menor em relação às outras versões, no entanto, possui uma série de limitações, como por exemplo, o fato de só poder abrir três janelas ao mesmo tempo para cada programa.

Área de trabalho

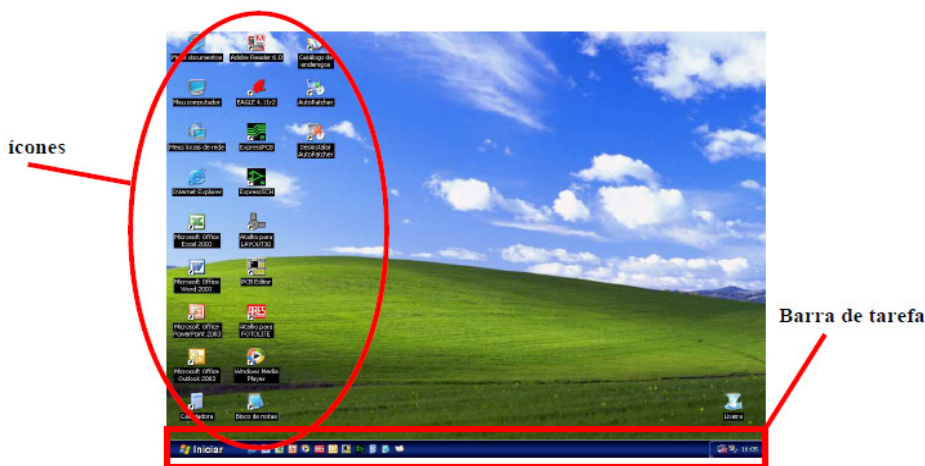


Fig. 2 - Área de trabalho

A área de trabalho é a tela principal do Windows, é o ponto de partida para a realização dos trabalhos, pois, é neste local que geralmente encontram-se os ícones (figuras que representam os programas instalados no computador) e a barra de tarefas.

Barra de tarefas

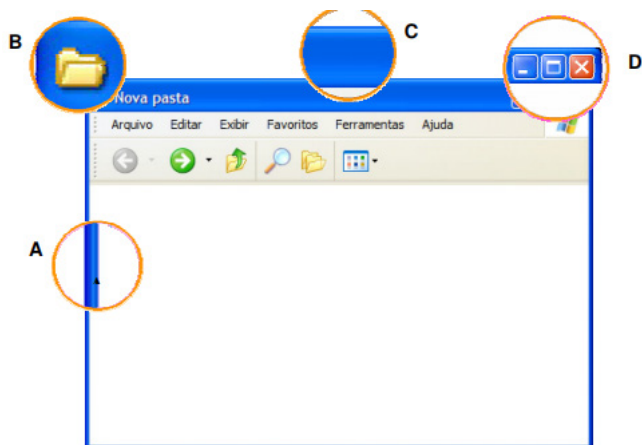


A barra de tarefas normalmente é encontrada na parte inferior da tela, nela estão disponíveis o menu iniciar o relógio, controle de volume e algumas outras funções que dependerão dos tipos de programas disponíveis no computador. Serve também para mostrar quais os programas que se encontram abertos no momento. Quando muitas janelas de documento e programa estiverem abertas, o agrupamento na barra de tarefas disponibilizará mais espaço na barra. Por exemplo, se você tiver dez janelas abertas e três delas forem documentos do Wordpad, os botões da barra de tarefas desses três documentos serão agrupados em um botão denominado Wordpad. Clique nesse botão e, em seguida, clique em um dos documentos para visualizá-lo.

Para melhorar a organização na barra de tarefas, os ícones na área de notificação (ao lado do relógio) ficarão ocultos quando não estiverem em uso por algum tempo. Se algum ícone ficar oculto, clique na seta (⌵) para exibir temporariamente esses ícones. Se você clicar em um deles, ele será exibido novamente.

Janelas

As janelas são os principais elementos ordenadores do Windows®, quase nada acontece sem elas ou fora de seus limites. Elas têm a função de delimitar, organizar o espaço da tela, isto é, conter, agrupar ou separar visualmente elementos distintos da interface ou específicos de um programa. Aplicativos sendo executados permanecem no interior de janelas, que demarcam o espaço de tela utilizado por eles e o separam do desktop ou de outros espaços utilizados por outros programas ou pelo próprio sistema.



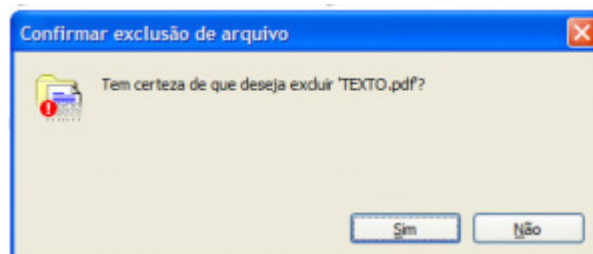
- Fazem parte de uma janela:
- A. Linha delimitadora
 - B. Ícone de identificação.
 - C. Barra de título
 - D. Botões de Controle

Os botões de controle permitem ao usuário, respectivamente, minimizar, maximizar e fechar a janela; a barra de título normalmente indica o nome e/ou a localização (path) do conteúdo da janela; o ícone de identificação mostra a função da janela e daquilo que ela contém — no caso de um aplicativo, ele exibirá um pequeno logotipo do programa, no caso de uma pasta exibirá um ícone de pasta; a linha delimitadora separa a janela de outras janelas de outros espaços e conteúdos. (Na janela da fig. 4, vêem-se também uma barra de menus e uma barra de ferramentas, que serão tratados em capítulos específicos.)

Janelas especiais, ou secundárias.

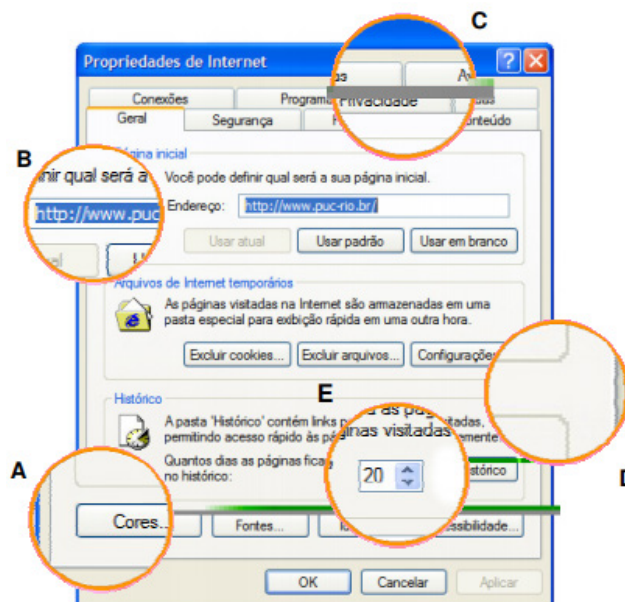
Janelas especiais são todas aquelas que não visam delimitar ou organizar o espaço na tela (não têm função especificamente visual), mas cujo conteúdo visa permitir ao usuário um maior controle da interface, do sistema e de seus dispositivos. Essas janelas podem conter diversos tipos de controles e opções, algumas delas com funções cruciais ao funcionamento do sistema ou à tarefa do usuário, outras apenas com mensagens ou avisos. Seguem-se dois exemplos de “janelas especiais”:

- Caixas de diálogo



Caixas de diálogo são janelas com mensagens em que frequentemente é requisitada a intervenção do usuário, para tomar uma decisão, selecionar entre várias opções, confirmar uma operação, ou simplesmente para tomar conhecimento de algo que tenha acontecido fora do âmbito de sua interação. Ao imprimir um arquivo, por exemplo, o sistema deverá exibir uma janela apresentando todas as opções de impressão que o programa e a própria impressora apresentam, tais como qualidades diferentes de impressão, tipos de papel, orientação da página, quantidade de cópias. Da mesma maneira, se ocorrer algum erro, seja com o computador, seja com o sistema, será exibida uma caixa de diálogo informando ao usuário sobre o ocorrido e, eventualmente, perguntado sobre o que fazer a respeito.

- Janelas de configuração



Janelas de configuração são espaços onde se apresentam opções para o ajuste de certa funcionalidade ou dispositivo do sistema. São características dessas janelas os botões (A), as caixas de texto (B), as “abas” (C), as caixas de agrupamento (D) e os spin buttons (E). As “abas” poderiam até ser consideradas um tipo de janela especial, não fosse o fato de existirem também em circunstâncias diferentes das apresentadas acima.

Menus

Menus se desdobram em uma multiplicidade de outros menus, janelas, ferramentas ou controles mesmo. Eles apresentam ao usuário informações e recursos que não são encontrados com facilidade em outro lugar, além de os oferecerem de maneira estruturada, possibilitando uma interação que independe do conhecimento prévio de ícones ou símbolos complicados, ou da compreensão das metáforas envolvidas na significação destes. Nem sempre apenas ler o título de uma das opções de um menu dirime qualquer problema que possa surgir durante a interação, mas pode ser uma valiosa indicação do caminho a seguir.



Menu "Editar" do MS Word.

Ainda que certos menus tenham algumas características específicas, a maioria deles não difere quanto a seus elementos básicos. Eles geralmente exibem ícones que identificam funções correlatas, presentes em barras de ferramentas (A), funções e/ou comandos relativos a alguma funcionalidade do sistema ou de algum programa específico (B), um título indicativo de seu conteúdo (C), informações sobre atalhos de teclado através dos quais é possível executar um comando sem acessar o menu (D), e uma indicação de que certas opções se desdobram

Os menus podem ser divididos em duas categorias gerais: aqueles associados a tarefas que dizem mais respeito ao sistema, presentes em (quase) todas as aplicações — "Arquivo" e "Editar" são bons exemplos — e aqueles cujas opções são específicas de um software — no caso do Adobe Photoshop®, por exemplo, o menu "Imagem". Em uma "barra de menus" é comum encontrarmos as duas categorias lado a lado, sem distinção, com uma exceção, a do menu "Iniciar".

O menu Iniciar



Quando você clica em Iniciar, é exibido um menu que oferece acesso rápido à maioria dos itens mais úteis do computador. Você pode clicar em Ajuda e suporte para aprender a usar o Windows, obter informações sobre a solução de problemas, receber suporte, e muito mais. Quando você clica em Todos os programas, é aberta uma lista dos programas instalados no computador.

A lista de programas no menu Iniciar é dividida em duas partes: os programas exibidos acima da linha separadora (também conhecidos como lista de itens fixos) e os programas exibidos abaixo da linha separadora (também conhecidos como lista dos programas mais usados). Os programas da lista de itens fixos permanecem lá e estão sempre disponíveis para serem iniciados quando clicados. Você pode adicionar itens a essa lista.

Os programas são adicionados à lista dos programas mais usados quando você os usa. O Windows tem um número padrão de programas exibidos na lista dos programas mais usados. Quando esse número é alcançado, os programas que não são abertos há algum tempo são substituídos pelos programas usados mais recentemente.

Você também pode personalizar o menu Iniciar e adicionar uma pasta denominada Meus documentos recentes que conterà os arquivos abertos recentemente. Outra maneira de personalizar o menu Iniciar é definir que os itens sejam abertos quando você mantiver o mouse sobre eles, uma forma simples de visualizar o conteúdo do item.

O menu "Iniciar", presente desde o Windows 95®, tem características muito particulares, e deve ser considerado à parte dos outros.

Além de ser um menu que contém diversos outros menus, eventualmente chegando a três ou mais colunas, o "Iniciar" dá acesso a todas as funções e programas instalados em um computador com muito poucos cliques do mouse. Visualmente, estruturalmente e funcionalmente distinto dos outros, ele é rico em cores, degradês e em ícones de diferentes dimensões; apresenta seu conteúdo estruturado em colunas, agrupando de forma diferente os programas e as funções principais do sistema; contém um espaço dedicado a atalhos do usuário, auxilia na navegação realçando itens recém instalados e apresenta menus em cascata sem a necessidade de clicar sobre eles, tendência que se difundiu, posteriormente, a todos os menus.

Ícones

Ícones são representações gráficas de objetos tais como documentos, dispositivos de armazenamento, pastas e aplicações. Na medida do possível, eles devem se assemelhar a suas contrapartes no mundo real, de modo a facilitar seu reconhecimento. Desta forma, eles ajudam a comunicar o propósito ou a função ou o conteúdo de um programa ou arquivo antes que este seja aberto. A maioria das interfaces que adota a "orientação a objetos" apresenta ícones que podem ser selecionados, movidos, copiados, arrastados ou jogados fora. Ao longo do tempo eles evoluíram de pequenas imagens toscas de baixa resolução a representações quase fotográficas. Os ícones podem ser classificados quanto a seu tipo, número de cores, orientação e estilo:

— Tipo: os tipos de ícones se distribuem entre as categorias de objetos da interface. Seguem-se uma classificação geral e alguns exemplos.

	Windows XP ®
Arquivos	
Pastas	
Componentes	
Dispositivos (A)	
Dispositivos (B)	
Programas	

Classificação geral dos tipos de ícones

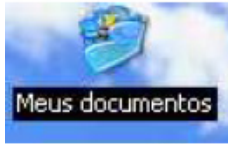
Pastas e Arquivos

Após a criação do arquivo é possível sua organização por meio de pastas. Quando executamos vários trabalhos, cada qual em um programa específico, criamos com isso diferentes tipos de arquivos e para não misturar uns com os outros, o que dificulta na hora de procurar por um deles, colocamos cada um dos tipos em suas respectivas pastas. Ex.: em uma pasta ficaríamos todos os trabalhos de digitação, em outra todos os arquivos de música e assim por diante. No entanto, pasta é o elemento usado para guardar os arquivos.

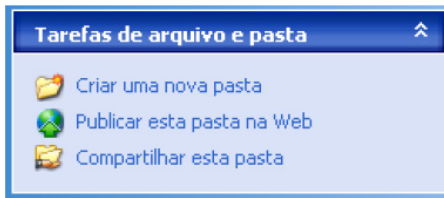
Criação de pastas

Para criar uma nova pasta

1. Abra a pasta Meus documentos.



2. Em Tarefas de arquivo e pasta, clique em Criar uma nova pasta.



Será exibida uma nova pasta com o nome padrão, Nova pasta, selecionado.



3. Digite um nome para a nova pasta e pressione ENTER.

Observações

Para abrir Meus documentos, clique em Iniciar e, em seguida, clique em Meus documentos, caso ele não esteja na área de trabalho.

Você também pode criar uma nova pasta clicando com o botão direito do mouse em uma área em branco na janela da pasta ou na área de trabalho, apontando para Nova e clicando em Pasta.

Para mover um arquivo ou pasta

1. Abra a pasta Meus documentos.

Se a pasta ou o arquivo que você deseja mover não for encontrado nesta pasta ou em suas subpastas, use a opção Pesquisar para localizá-lo. Para abrir Pesquisar, clique em Iniciar e, em seguida, clique em Pesquisar.

2. Clique no arquivo ou pasta que você deseja mover.

3. Em Tarefas de arquivo e pasta, clique em Mover este arquivo ou Mover esta pasta.

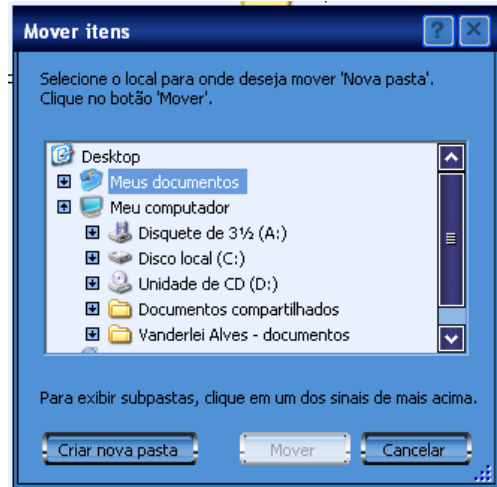
Observe que para excluir uma pasta basta clicar em Excluir esta pasta.

4. Em Mover itens, clique no novo local do arquivo ou pasta e, em seguida, clique em Mover.

Observações

Para abrir Meus documentos, clique em Iniciar e, em seguida, clique em Meus documentos.

Para selecionar um grupo de arquivos consecutivos, clique no primeiro arquivo, pressione e mantenha pressionada a tecla SHIFT e clique no último arquivo. Para Fig. 6 selecionar arquivos ou pastas não consecutivos, pressione e mantenha pressionada a tecla Fig. 7 CTRL e, em seguida, clique nos itens desejados.



• Você também pode mover uma pasta ou arquivo arrastando-o para o local desejado. Também é possível excluir uma pasta clicando com o botão auxiliar do mouse e escolhendo a opção Excluir.

Programas

Como dito anteriormente, programa é o software usado para a realização de trabalho como digitar um texto, editar uma foto, criar um desenho e outras coisas que dependerão de cada tipo de trabalho. Ele é quem dá a personalidade ao seu computador, por exemplo, um fotógrafo possui em seu computador programas que o possibilite editar fotos, um técnico em eletrônica tem em seu PC programas relacionados com sua profissão e assim por diante.

Independente de cada profissão o próprio Windows também possui alguns programas, que podemos considerá-los como de uso geral. São programas básicos e de grande utilidade, como:

- Calculadora;
- Pesquisar;
- Windows Mídia Player;
- Wordpad;
- Internet Explore;
- Jogos e outros.

Calculadora

Você pode utilizar a Calculadora para fazer qualquer operação padrão na qual usaria uma calculadora de mão. A Calculadora serve para aritmética básica, como adição e subtração, e para funções encontradas em uma calculadora científica, como logaritmos e fatoriais. Você pode usar a Calculadora no modo de exibição padrão, para cálculos simples, ou no modo de exibição científico, para cálculos estatísticos e científicos avançados.

Pesquisar

O programa Pesquisar é muito útil quando precisamos procurar por um arquivo ou uma pasta que não sabemos onde está.

Para procurar por um arquivo ou uma pasta

1. Clique em Iniciar e, em seguida, clique em Pesquisar.

2. Clique em Todos os arquivos e pastas.

3. Digite parte ou todo o nome do arquivo ou pasta, ou digite uma palavra ou frase que esteja no arquivo.

4. Se não souber ou se desejar limitar mais a sua pesquisa, selecione uma ou mais das opções remanescentes:

Em Examinar, clique na unidade, pasta ou rede que você deseja pesquisar.

Clique em Quando ele foi modificado? para procurar por arquivos que foram criados ou modificados em datas específicas ou entre elas.

Clique em Qual é o tamanho? para procurar por arquivos de um tamanho específico.

Clique em Mais opções avançadas para especificar critérios de pesquisa adicionais.

Clique em Pesquisar.

Windows Media Player

Você pode tocar e exibir diversos tipos de arquivos de áudio e vídeo usando o Windows Media Player. Você pode também escutar e fazer cópias dos seus CDs, passar DVDs (caso tenha hardware de DVD), ouvir estações de rádio da Internet, exibir clipes de um filme ou um vídeo de música em um site da Web. Você também pode usar o Windows Media Player para criar seus próprios CDs de música.

WordPad

Você pode utilizar o WordPad para criar ou editar arquivos de texto que contenham formatação ou elementos gráficos. Use o Bloco de notas para edição de texto básica ou para criar páginas da Web.

Abra o WordPad.

Observações

- Para abrir o WordPad, clique em Iniciar, aponte para Todos os programas, para Acessórios e clique em WordPad.

Internet Explorer

Com o Internet Explorer e uma conexão com a Internet, é possível pesquisar e exibir informações na World Wide Web. Você pode digitar o endereço da página da Web que deseja visitar na barra de endereços ou clicar em um endereço na sua lista Favoritos. O Internet Explorer também permite procurar por pessoas, negócios e informações sobre assuntos de seu interesse na Internet. Os recursos de segurança do Internet Explorer possibilitam navegar pela Web com confiança, sabendo que seu computador e suas informações pessoais estão seguros.

Visão geral sobre atalhos de teclado do Windows

Utilize as teclas de atalho como uma alternativa para o mouse quando estiver trabalhando no Windows. Você pode abrir, fechar e navegar no menu Iniciar, na área de trabalho, em menus, caixas de diálogo e páginas da Web utilizando atalhos do teclado. Esses atalhos podem facilitar a interação com o computador.

Atalhos gerais de teclado

Ctrl+C (Copiar)

Ctrl+X (Exclui o item selecionado e salva uma cópia na área de transferência)

Ctrl+V (Colar)

Ctrl+Z (Desfazer)

Delete (Excluir)

Shift+Delete (Exclui o item selecionado permanentemente sem mover o item para a Lixeira)

Ctrl enquanto arrasta um item (Copia o item selecionado)

Ctrl+Shift enquanto arrasta um item (Cria um atalho para o item selecionado)

Tecla F2 (Renomeia o item selecionado)

Ctrl+Seta para Direita (Move o cursor para o início da próxima palavra)

Ctrl+Seta para Esquerda (Move o cursor para o início da palavra anterior)

Ctrl+Seta para Baixo (Move o cursor para o início do próximo parágrafo)

Ctrl+Seta para Cima (Move o cursor para o início do parágrafo anterior)

Ctrl+Shift com qualquer tecla de seta (Realça um bloco de texto)
Shift com qualquer tecla de seta (Seleciona mais de um item em uma janela ou na área de trabalho ou seleciona o texto em um documento)

Ctrl+A (Seleciona tudo)

Tecla F3 (Pesquisa por um arquivo ou pasta)

Alt+Enter (Exibe as propriedades do item selecionado)

Alt+F4 (Fecha o item ativo ou sai do programa ativo)

Alt+Enter (Exibe as propriedades do objeto selecionado)

Alt+ Barra de espaço (Abre o menu de atalho da janela ativa)

Ctrl+F4 (Fecha o documento ativo em programas que permitem que vários documentos sejam abertos ao mesmo tempo)

Alt+Tab (Alterna entre itens abertos)

Alt+ Esc (Circula através de itens na ordem em que foram abertos)

Tecla F6 (Circula através de elementos da tela em uma janela ou na área de trabalho)

Tecla F4 (Exibe a lista de barra de endereços em Meu computador ou no Windows Explorer)

Shift+F10 (Exibe o menu de atalho para o item selecionado)

Alt+Barra de espaço (Exibe o menu sistema para a janela ativa)

Ctrl+Esc (Exibe o menu Iniciar)

Alt+letra sublinhada em um nome de menu (Exibe o menu correspondente)

Letra sublinhada em um nome de comando em um menu aberto (Executa o comando correspondente)

Tecla F10 (Ativa a barra de menus no programa ativo)

Seta para Direita (Abre o próximo menu à direita ou abre um submenu)

Seta para Esquerda (Abre o próximo menu à esquerda ou fecha um submenu)

Tecla F5 (Atualiza a janela ativa)

Tecla Backspace (Exibe a pasta um nível acima no Meu computador ou Windows Explorer)

Esc. (Cancela a tarefa atual)

Shift quando você inserir um CD na unidade de CD (Impede que o CD seja reproduzido automaticamente)

Ctrl+Shift+Esc (Abre o Gerenciador de tarefas)

Atalhos de teclado naturais da Microsoft

Logotipo do Windows (Exibe ou oculta o menu Iniciar)

Logotipo do Windows+Break (Exibe a caixa de diálogo Propriedades do Sistema)

Logotipo do Windows+D (Exibe área de trabalho)

Logotipo do Windows+M (Minimiza todas as janelas)

Logotipo do Windows+Shift+M (Restaura as janelas minimizadas)

Logotipo do Windows+E (Abre Meu computador)

Logotipo do Windows+F (Pesquisa por um arquivo ou pasta)

Ctrl+Logotipo do Windows+F (Pesquisa por computadores)

Logotipo do Windows+F1 (Exibe a Ajuda do Windows)

Logotipo do Windows+L (Bloqueia o teclado)

Logotipo do Windows+R (Abre a caixa de diálogo Executar)

Logotipo do Windows+U (Abre o Gerenciador de utilitário)

Atalhos de teclado da caixa de diálogo

Se você pressionar Shift+F8 em caixas de listagem de seleção estendida, você ativa o modo de seleção estendida. Nesse modo, é possível usar uma seta de direção para mover um cursor sem alterar a seleção. Você pode pressionar Ctrl+Barra de espaço ou Shift+Barra de espaço para ajustar a seleção. Para cancelar o modo de seleção estendida, pressione Shift+F8 novamente. O modo de seleção estendida se auto cancela quando você move o foco para outro controle.

Ctrl+Tab (Move para frente através das guias)

Ctrl+Shift+Tab (Move para trás através das guias)

Tab (Move para frente através das opções)

Shift+Tab (Move para trás através das opções)