



OP-052ST-20  
CÓD.: 7891182038379

# **Prefeitura Municipal de Costa Marques do Estado de Rondônia**

Merendeira

## **Língua Portuguesa**

Compreensão e interpretação de texto. ....	01
Significação das palavras: sinônimos, antônimos e homônimos. ....	15
Pontuação. ....	18
Estrutura e sequência lógica de frases e parágrafos. ....	20
Ortografia oficial. ....	26
Acentuação gráfica. ....	29
Classes das palavras. ....	31
Concordância nominal e verbal. ....	42
Regência nominal e verbal. ....	47
Emprego da crase. ....	51
Emprego dos verbos regulares e irregulares. ....	53
Vozes dos verbos. ....	53
Emprego dos pronomes. ....	53

## **Legislação e Atualidades**

Temas atuais em discussão: Questões nacionais e internacionais relacionadas a fatos políticos, econômicos, sociais e culturais, ocorridos até a data da publicação desse Edital. ....	01
Fakenews; ....	32
Violência e segurança pública. ....	35
Tópicos relevantes e atuais de diversas áreas, especialmente sobre o Brasil, o Estado De Rondônia e sobre o município de COSTA MARQUES. ....	01
Papel da tecnologia na configuração de paisagens urbanas e rurais e na estruturação da vida em sociedade. ....	41
Municípios e populações de Rondônia: população e localização. Relevo, vegetação, clima, solo, hidrografia, fluxo migratório, extrativismo e Zoneamento Ecológico de Rondônia. ....	43
Papel da tecnologia na configuração de paisagens urbanas e rurais e na estruturação da vida em sociedade. ....	64
Apropriação e transformação da natureza. ....	64

## **Geografia e História de Rondônia**

O processo de ocupação das terras rondonienses, aos povos indígenas, os espanhóis em meados do século XVI. ....	01
O tratado de Madri. ....	05
O processo de imigração e a produção da borracha, os conflitos na região do atual estado de Rondônia. ....	05
Da criação do Território Federal do Guaporé até os dias de hoje. ....	10
Trabalhos e produção nas diferentes nações indígenas, uso e posse da terra dos indígenas da Amazônia no auge do ciclo da borracha, ocupação e utilização da terra, ocupação e disputa pela terra entre povos indígenas e grupos de interesse socioeconômico e atividades econômicas mais relevantes no estudo da história da Amazônia e de Rondônia. ....	13

Aspectos geográficos e ecológicos da Amazônia e de Rondônia. ....	18
Formação econômica de Rondônia. ....	18
Relevo, vegetação, clima, solo, hidrografia, fluxo migratório, extrativismo e Zoneamento Ecológico de Rondônia. ....	19
A paisagem local e sua relação com outras paisagens (semelhanças e diferenças, permanências e transformações). ....	23

## **Conhecimentos Específicos**

### **Merendeira**

Formas de tratamento e atendimento. ....	01
Ética profissional. ....	12
Princípios fundamentais para o bom atendimento. ....	01
Conceito e breve histórico de Merenda Escolar. ....	16
A merendeira como educadora alimentar. ....	17
Os nutrientes e sua atuação no organismo: seleção, conservação e condições inadequadas ao consumo dos alimentos. Tipos de alimentos e suas propriedades (vitaminas, nutrientes. ....	19
Conhecimento do preparo de alimentos. Higienização: pessoal, dos instrumentos e da bancada. Cuidados ao comprar frutas e verduras, alimentos enlatados, grão e farinhas, massas, doces e tortas, carnes, pescado, laticínios. ....	23
As técnicas de guarda de alimentos já prontos na geladeira. ....	36
Atribuições do Merendeiro. ....	37
Cardápios - manipulação e preparo dos alimentos. ....	23
Medida de Equivalência (adequação de quantidades de ingredientes: domínio das operações matemáticas soma, subtração, multiplicação, divisão, porcentagem, regra de três. ....	38
Recebimento, higienização e armazenamento dos produtos e materiais de higienização. ....	51
Congelamento e descongelamento. ....	63
Economia Doméstica. ....	65
Horta escolar: criar, incentivar, cuidar e usar. ....	65
Segurança no trabalho. ....	72



## 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](http://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 texto.....	01
Significação das palavras: sinônimos, antônimos e homônimos.....	15
Pontuação. ....	18
Estrutura e sequência lógica de frases e parágrafos.....	20
Ortografia oficial. ....	26
Acentuação gráfica.....	29
Classes das palavras.....	31
Concordância nominal e verbal. ....	42
Regência nominal e verbal. ....	47
Emprego da crase. ....	51
Emprego dos verbos regulares e irregulares.....	53
Vozes dos verbos. ....	53
Emprego dos pronomes. ....	53

---

## COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO.

**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, sobraria 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”.

## 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.

- I. No primeiro quadrinho, é possível classificar a pergunta que Calvin faz para a mãe como uma pergunta retórica.
- II. A expressão “batendo as botas”, no terceiro quadrinho, é uma figura de linguagem conhecida como hipérbole.
- III. O adjetivo “belo”, no terceiro quadrinho, é utilizado com uma conotação irônica.

- A) Apenas as afirmativas I e II estão corretas.
- B) Apenas as afirmativas I e III estão corretas.
- C) Apenas a afirmativa II está correta.
- D) Apenas a afirmativa III está correta.

03. (CRF-SP - Analista de Suporte – Instituto Excelência – 2019)

Assinale a alternativa que contém as figuras de linguagem correspondentes aos períodos a seguir:

- I- “Está provado, quem ama o feio, bonito lhe parece.”
- II- “Era a união do amor e o ódio.”
- III- Ele foi discriminado por faltar com a verdade.”
- IV- Marta quase morreu de tanto rir no circo.

- A) ironia - antítese - eufemismo - hipérbole.
- B) eufemismo - ironia - hipérbole - antítese.
- C) hipérbole - eufemismo - antítese - ironia.
- D) antítese - hipérbole – ironia – eufemismo.
- E) Nenhuma das alternativas.

04. ( CRF-SP - Analista de Suporte – IDECAN – 2018)



(In: WATTERSON, B. Os dias estão todos ocupados: as aventuras de Cavin e Haroldo. São Paulo: Conrad, 2011.)

---

## LEGISLAÇÃO E ATUALIDADES

---

Temas atuais em discussão: Questões nacionais e internacionais relacionadas a fatos políticos, econômicos, sociais e culturais, ocorridos até a data da publicação desse Edital. ....	01
Fakenews; .....	32
Violência e segurança pública.. .....	35
Tópicos relevantes e atuais de diversas áreas, especialmente sobre o Brasil, o Estado De Rondônia e sobre o município de COSTA MARQUES.....	01
Papel da tecnologia na configuração de paisagens urbanas e rurais e na estruturação da vida em sociedade. ....	41
Municípios e populações de Rondônia: população e localização. Relevo, vegetação, clima, solo, hidrografia, fluxo migratório, extrativismo e Zoneamento Ecológico de Rondônia.. .....	43
Papel da tecnologia na configuração de paisagens urbanas e rurais e na estruturação da vida em sociedade. ....	64
Apropriação e transformação da natureza. ....	64

**TEMAS ATUAIS EM DISCUSSÃO: QUESTÕES NACIONAIS E INTERNACIONAIS RELACIONADAS A FATOS POLÍTICOS, ECONÔMICOS, SOCIAIS E CULTURAIS, OCORRIDOS ATÉ A DATA DA PUBLICAÇÃO DESSE EDITAL. TÓPICOS RELEVANTES E ATUAIS DE DIVERSAS ÁREAS, ESPECIALMENTE SOBRE O BRASIL, O ESTADO DE RONDÔNIA E SOBRE O MUNICÍPIO DE COSTA MARQUES.**

## BRASIL

### **Pandemia gera “cataclisma” na cultura, e artistas passam fome em meio à falta de políticas do Governo**

A pandemia do novo coronavírus atingiu em cheio a indústria cultural brasileira, que, em grande parte, depende de plateias e aglomerações em espaços fechados, e que já arrastava uma crise por cortes orçamentários e falta de políticas públicas. O setor, que emprega cinco milhões de pessoas e movimenta 170 bilhões de reais por ano, de acordo com o extinto Ministério da Cultura, enfrenta o fechamento de aparelhos culturais, demissões e a fome de artistas que não têm como se manter, enquanto o Governo federal, que já o havia rebaixado à categoria de Secretaria Especial, promove um troca-troca de lideranças que não deixam um legado de políticas efetivas. É o caso de Regina Duarte, que deixou a pasta no dia 20 de maio, sem responder à pressão de artistas por medidas públicas para aliviar o impacto da crise.

“A pandemia gerou um cataclisma para os trabalhadores da Cultura”, avalia Leandro Valiati, especialista em economia da cultura da UFRGS e da Queen Mary University de Londres. Nos dias 21 e 22 de maio, mais de 100 pessoas foram demitidas em redes de museus e teatros do Rio de Janeiro e São Paulo, como o Sesi-SP, o Centro Cultural Banco do Brasil (CCBB) e o Museu de Arte Moderna do Rio.

Na terça-feira (27/05/2020), a Câmara dos Deputados aprovou uma ajuda de três bilhões de reais ao setor cultural durante a pandemia. O dinheiro, proveniente do Fundo Nacional de Cultura, será repassado aos estados, municípios e ao Distrito Federal, que destinarão os recursos para a manutenção de espaços, editais, prêmios e chamadas públicas. O texto, um substituto da deputada Jandira Feghali (PCdoB-RJ) ao Projeto de Lei 1075/20, da deputada Benedita da Silva (PT-RJ), prevê um auxílio de 600 reais específico para trabalhadores da área cultural e segue para votação no Senado.

Enquanto a ajuda pública não chega, os artistas se organizam como podem para amenizar a situação. Em Salvador, o ator e produtor teatral Lelo Filho, um dos criadores da Cia. Baiana de Patifaria —que sempre viveu apenas da bilheteria—, uniu-se a outros sete colegas para criar Plano de Crise para as Artes Cênicas da Bahia e organizar audiências virtuais com deputados e senadores para cobrar medidas. Somente no grupo de teatro de Filho, oito pessoas estão sem renda. “Não conheço um artista de teatro que tenha uma reserva para ficar dois meses sem renda. Temos colegas artistas que estão passando fome, outros estão sendo despejados. Criamos uma vaquinha virtual para receber doações e cestas básicas para eles”, conta.

Para ter acesso ao benefício federal, caso ele seja, de fato, aprovado, os artistas terão de ter um cadastro junto a algum órgão cultural. “O Governo quer esse cadastro, que é necessário, mas não é o urgente agora. Antes de se cadastrar, o artista precisa comer, precisa ter um teto para morar. E os artistas de rua, que fazem teatro popular nos ônibus, nos metrô, e que mal têm um celular para falar com a família? Como eles vão fazer esse cadastro?”, pondera Filho. De acordo com o IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), 44% dos trabalhadores da cultura atuam de forma autônoma e sem renda fixa.

“O Governo tem que garantir que o apoio público chegue a todos os profissionais, inclusive os informais. O grande desafio da política pública é justamente apoiar artistas e produtores culturais independentes”, afirma Leandro Valiati.

Lelo Filho lembra que a cadeia produtiva do setor é enorme e engloba também trabalhadores como camareiras, técnicos de som, técnicos de iluminação, bilheteiros e outros. “Essa cadeia envolve até o baleiro e o pipoqueiro, que vendem mais na porta do teatro de rua quando tem espetáculo em cartaz”, comenta. Para ele, o mais desesperador é a falta de “perspectiva” para a retomada econômica dessa área. “Daqui a pouco, vão flexibilizar o isolamento social e reabrir lojas, shoppings, mas teatros, cinemas, casas de show, não”.

### **Salvar a cultura popular**

Valiati acredita que as atividades culturais são precisamente as que vão liderar a retomada econômica pós-pandemia. Segundo ele, o aumento da tendência do streaming, por exemplo, abre portas para o consumo de mais produções brasileiras em todo o mundo, eliminando os custos do entorno físico. O especialista alerta, no entanto, que isso também representa um risco para a cultura popular. “Se não garantirmos sua sobrevivência, quando tudo está migrando para o digital, vamos perder parte de nossa riqueza cultural. A política pública tem que dar conta dessa exclusão digital. Todo o fluxo do turismo que ajudava a sustentar parte da cultura popular foi parado. Por isso, são necessárias políticas para garantir um equilíbrio no mercado. Pensar, por exemplo, em como taxar as plataformas de streaming para financiar a cultura popular”, propõe.

Perguntado sobre a tendência de lives —shows online que cantores e bandas têm feito em parceria com diversas marcas durante a quarentena—, Valiati diz que ainda faltam formas de monetização desse modelo e que a lógica de patrocínio só funciona para artistas já consolidados, com grande número de seguidores nas redes sociais.

Funcionária para as artes cênicas ou outras atividades? Lelo Filho duvida. “Acho lindo quando dizem que o artista tem que se reinventar, mas, primeiro, o artista tem que fazer conta para sobreviver. O povo acha que artista vive de luz. E produzir em casa vai ser tudo, menos teatro. Fora que a gente concorre com live de Ivete, super produzida, com luz super boa, e com a Netflix, né. O diferencial do teatro é justamente a emoção ao vivo, é você gargalhar de doer a bochecha ou sair arrepido por um drama”, lamenta.

Enquanto a solução não chega, mais coletivos se organizam para sobreviver, em todos os sentidos, ao novo coronavírus. A pianista e compositora Júlia Tygel criou A Nossa Música, projeto em que as podem encomendar uma música instrumental ou canção, a partir de um mote, que será composta e depois executada através de um vídeo de aproximadamente um minuto, por artistas que fazem parte de um coletivo formado para a iniciativa. Já o diretor de fotografia Azul Serra, ao saber que amigos do audiovisual passam por dificuldades, criou a ONG Plano Sequência, onde é possível comprar imagens autorais a partir de 250 reais. Como diz Leandro Valiati, “a ciência e a cultura são o que vão salvar a gente”.

(Fonte: <https://brasil.elpais.com/cultura/2020-05-30/pandemia-gera-cataclisma-na-cultura-e-artistas-passam-fome-em-meio-a-falta-de-politicas-do-governo.html>)

### **Patroa é presa sob suspeita de homicídio culposo após filho de empregada cair do 9º andar no Recife; ela foi solta após fiança**

A patroa da mãe do menino que morreu ao cair do 9º andar de um prédio no Centro do Recife, na terça-feira (2/6/2020), foi autuada por homicídio culposo, quando não é considerado intencional. A polícia considerou que ela agiu com negligência e deverá responder ao processo em liberdade (veja vídeo acima).

A mulher chegou a ser presa em flagrante, mas pagou fiança de R\$ 20 mil e acabou sendo liberada na delegacia. Ela não teve o nome divulgado pela polícia.

### Atualização

**Na quinta, 4, um dia após a entrevista coletiva da polícia, a mãe do menino, Mirtes Renata, informou que os patrões são o prefeito de Tamandaré, Sérgio Hacker, e a mulher dele, Sari Corte Real. Tamandaré fica a 114 km do Recife, no Litoral Sul do estado. O prefeito mantém residência nas duas cidades.**

As informações sobre o indiciamento de Sari foram repassadas, nesta quarta (3), pelo delegado Ramón Teixeira, um dia depois do acidente ocorrido no conjunto conhecido como “Torres Gêmeas”, no bairro de São José. O menino caiu após subir na área dos aparelhos de ar-condicionado, na ala comum do edifício do 9º andar, fora do apartamento.

Miguel Otávio Santana da Silva, de 5 anos, passava o dia com a mãe, a doméstica Mirtes Renata, no apartamento dos empregadores, localizado no 5º andar do Condomínio Píer Maurício de Nassau.

Em entrevista coletiva, transmitida pela internet, a polícia informou que tudo indica que Miguel sofreu o acidente quando procurava pela mãe, que tinha saído para passear com o cachorro dos patrões. A perícia apontou que ele caiu de uma altura de 35 metros.

Na coletiva, o policial afirmou que a moradora teve participação no caso. De acordo com o delegado, a dona do apartamento, patroa da mãe de Miguel, “era a responsável legal pela guarda momentânea” do menino.

Ainda segundo o delegado, é um caso típico previsto no Artigo 13 do Código penal, que trata de ação culposa, por causa do não cumprimento da obrigação de cuidado, vigilância ou proteção.

“Ela tinha o dever de cuidar da criança. Houve comportamento negligente, por omissão, de deixar a criança sozinha no elevador”, explicou.

#### Menino se perdeu no prédio

O delegado informou que câmeras do circuito interno de segurança do condomínio mostram o momento em que a mulher permite que Miguel entre sozinho no elevador. “Ela ainda aperta em um dos botões no alto no painel do equipamento, em um andar superior ao do apartamento onde residia”, afirmou.

As câmeras de segurança do condomínio mostram também que Miguel desceu no 9º andar, sozinho. A polícia acredita que ele se perdeu ao procurar a mãe. Na terça, o perito André Amaral informou que no hall no 9º andar o menino foi até a área onde ficam peças de ar-condicionado. Ele escalou a grade que protege os equipamentos e caiu. Uma das peças da grade ficou quebrada e tem marcas dos pés da criança.

“A gente registrou que a criança gritava pela mãe. Possivelmente, o menino viu a mãe passeando com o cachorro em via pública”, comentou o delegado.

#### Investigações

Logo depois da queda, Miguel foi levado para o Hospital da restauração (HR), no Derby, também na área central do Recife. Enquanto a família estava na unidade de saúde, onde a morte foi confirmada, a polícia se dirigiu ao local do acidente.

Lá, segundo o delegado, foram separadas imagens das câmeras de segurança, importantes para a corporação estabelecer a cronologia dos fatos.

“Enquanto a mãe prestava depoimento, a gente analisava as imagens, na delegacia. A moradora do apartamento foi presa em flagrante de delito, mas esse crime prevê o pagamento de fiança, que foi arbitrada”, disse Ramón Teixeira.

Ainda segundo delegado, as investigações vão continuar. “Essa foi um aparte preliminar do trabalho. Vamos prosseguir com o inquérito e, se for o caso, a moradora pode ser representada”, comentou o delegado.

Também na coletiva, a Polícia Civil informou que os nomes dos patrões da doméstica não seriam divulgados por causa da necessidade de “cumprimento da lei de abuso de autoridade”.

(Fonte: <https://g1.globo.com/pe/pernambuco/noticia/2020/06/03/policia-autua-por-homicidio-culposo-empregadora-da-mae-de-menino-que-morreu-ao-cair-do-9o-andar-no-recife.ghtml>)

#### Cheiro e gosto ruins na água do RJ não foram por geosmina, segundo análises da UFRJ

O gosto e cheiro ruins na água do Rio de Janeiro do início do ano não foram causados pela geosmina, segundo análises de pesquisadores da UFRJ (Universidade Federal do RJ) exibidas com exclusividade pelo RJ2 nesta quinta-feira (4/6/2020). Um laudo do estudo revelou que a substância encontrada na água tem estrutura parecida, mas não é a geosmina.

O estudo foi conduzido pelo Laboratório de Microbiologia da UFRJ, que analisou durante três meses a qualidade da água Estação de captação da Cedae (Companhia Estadual de Água e Esgoto). A pesquisa encontrou uma forte presença de esgoto doméstico e também poluição industrial.

O laudo técnico foi elaborado pelo professor Fabiano Thompson, que destrinchou o material genético presente na água através do sequenciamento de DNA das amostras.

O documento diz que a qualidade da água do manancial Guandu “é variável, tem alta abundância de bactérias de origem fecal e bactérias degradadoras de compostos aromáticos, que sugerem a contaminação por esgoto”.

O documento também indicou a presença de “bactérias entéricas de diversos gêneros”, o que indica que a água está contaminada com fezes humanas. Os pesquisadores também fazem um alerta sobre a presença de microorganismos “potencialmente patogênicos e tóxicos”, indicando ser necessário o monitoramento das águas.

Thompson explicou que os organismos inicialmente identificados como sendo geosmina, na verdade são uma substância de estrutura parecida, mas que não se trata de geosmina.

A água fornecida pela Cedae abastece mais de 70% da Região Metropolitana do Rio e vem da Bacia do Guandu, que é formada por 123 rios. São dependentes do fornecimento oito municípios, quase nove milhões de pessoas.

Por meio de nota, a Cedae informou que tanto a geosmina quanto o 2-Metil-Isoborneol (MIB) são compostos orgânicos produzidos pela cianobactéria Planktotrix. As duas causam alterações no gosto e odor da água, mas nenhuma delas causa danos à saúde.

Como as duas substâncias são produzidas simultaneamente, em concentrações variáveis, a Cedae está analisando as duas e colocando os resultados dos somatórios de ambas como consta nos laudos da companhia, segundo a empresa.

A Cedae destacou ainda que nenhuma alteração foi encontrada desde fevereiro e que a empresa adotou medidas para combater o problema, como a adição de carvão ativado, além de uma rigorosa rotina de monitoramento e o investimento de R\$ 700 milhões na modernização da Estação de Tratamento do Guandu até 2022.

#### Crise hídrica

No início do ano, o Rio de Janeiro passou por uma das piores crises hídricas vividas nos estados. Milhares de pessoas receberam, por semanas, água com cheiro e gosto ruins. Na época, se pensava que era a geosmina, uma substância produzida por algas, responsável pelas alterações no líquido.

Em janeiro, o governo anunciou uma obra de R\$ 92 milhões para desviar os leitos dos afluentes do Guandu para diminuir a carga de esgoto que entra na estação de tratamento. O governador Wilson Witzel (PSC) classificou a intervenção como “fundamental”.

Em fevereiro, um edital de licitação para a obra chegou a ser publicado no Diário Oficial, mas no último dia 24 a Cedae comunicou ao Ministério Público a revogação do processo.

“O valor dessa obra pra sanear essa bacia é 1,4 bilhões de reais. Você vai dizer: muito dinheiro. Não é, não! Só no Maracanã gastaram R\$1,6 bilhões. Ou seja: é questão de prioridade. O que a gente não pode é ficar empurrando com a barriga”, ressaltou o biólogo Mário Moscatelli.

(Fonte: <https://g1.globo.com/rj/rio-de-janeiro/noticia/2020/06/04/cheiro-e-gosto-ruins-na-agua-do-rj-nao-foram-causados-pela-geosmina-segundo-analises-da-ufjr.ghtml>)

### **Coronavírus: Senado aprova projeto que prevê destinação de R\$ 3 bi para o setor cultural**

O Senado aprovou nesta quinta-feira (4/06/2020) um projeto que prevê a destinação de R\$ 3 bilhões para o setor cultural. O voto a favor foi unânime entre os 76 senadores presentes.

Segundo o texto, o objetivo é ajudar profissionais da área e os espaços que organizam manifestações artísticas que, em razão da pandemia do coronavírus, foram obrigados a suspender os trabalhos.

Como o projeto já foi aprovado pela Câmara dos Deputados, seguirá para sanção do presidente Jair Bolsonaro, que poderá sancionar, integral ou parcialmente, ou vetar o texto.

Entre outros pontos, o projeto prevê o pagamento de três parcelas de R\$ 600 para os artistas informais, a exemplo do auxílio emergencial pago a trabalhadores informais. O setor emprega mais de 5 milhões de pessoas.

Pelo projeto, os recursos poderão ser usados na produção de transmissões ao vivo pela internet, as chamadas “lives”, feitas por inúmeros artistas nos últimos meses.

O texto define ainda que caberá à União repassar, em parcela única, os R\$ 3 bilhões a estados e municípios.

#### **Entenda o projeto**

O projeto define que o dinheiro poderá ser destinado da seguinte forma:

- três parcelas de R\$ 600,00 a trabalhadores sem vínculo formal da área da cultura. Caso o auxílio emergencial seja prorrogado, o dos artistas também será prorrogado;

- manutenção dos espaços artísticos, micro e pequenas empresas que, por conta do isolamento social, tiveram que interromper seu funcionamento. Esse subsídio pode variar entre R\$ 3 mil e R\$ 10 mil. Apenas uma parcela por instituição será entregue. Para receber, as organizações culturais, cooperativas, precisam estar inscritas em ao menos um dos cadastros de cultura do governo.

Durante o estado de calamidade, o estado precisa permitir o cadastro remoto. Também terão direito os

- projetos que receberam apoio da Lei Rouanet até dois anos antes da publicação da lei;

- no mínimo 20% da verba precisa ser destinada a editais, chamadas públicas, prêmios, cursos, produções culturais, inclusive, para a realização de eventos artísticos transmitidos pela internet, as “lives”.

#### **Espaços Culturais**

A proposta cita diversos exemplos de casas culturais que têm direito a parcela única de até R\$ 10 mil. Alguns deles são teatros independentes; escolas de música, de dança, de capoeira; circos; cineclubes; e museus comunitários.

Os beneficiados terão de promover atividades gratuitas destinadas a alunos de escolas públicas ou à comunidade local, após a retomada do funcionamento regular dos espaços.

O relator, Jaques Wagner (PT-BA), acatou uma sugestão para prever como aptos a receber a ajuda “artistas, contadores de histórias, produtores, técnicos, curadores, oficineiros e professores de escolas de arte e capoeira”.

Não poderão receber a ajuda:

- locais criados pela administração pública, vinculados ao poder público ou a fundações mantidas por grupos empresariais;- teatros e casas de espetáculo com financiamento exclusivo de grupos de empresas e administrados pelo Sistema S.

#### **Exigências**

Para ter direito ao auxílio de R\$ 600, o profissional do setor cultural terá de comprovar:

- atuação social ou profissional nas áreas artística e cultural nos 24 meses anteriores à lei;

- não ter emprego formal ativo;

- não ser titular de benefício previdenciário ou assistencial ou beneficiário do seguro-desemprego ou de programa de transferência de renda federal, exceto o Bolsa Família;

- ter renda familiar mensal per capita de até meio salário-mínimo ou ter renda familiar mensal total de até três salários mínimos, o que for maior;

- não ter recebido, no ano de 2018, rendimentos tributários acima de R\$ 28.559,70;

- inscrição e respectiva homologação em, pelo menos, um dos cadastros referentes a atividades culturais;

- não ser beneficiário do auxílio emergencial do governo pago aos trabalhadores informais;

- a mãe que cria os filhos sozinha terá direito a duas cotas (R\$ 1,2 mil por mês);

- o pagamento do benefício será concedido retroativamente a partir de 1º de junho.

#### **Distribuição do dinheiro**

Os R\$ 3 bilhões serão divididos da seguinte forma:

50% para estados e o Distrito Federal: do total, 20% serão distribuídos segundo critérios do Fundo de Participação dos Estados (FPE); 80% serão distribuídos proporcionalmente à população local;

50% para municípios e o Distrito Federal: do total, 20% serão divididos de acordo com as regras do Fundo de Participação dos Municípios; 80% levarão em conta a população local.

Os municípios terão 60 dias para disponibilizar o dinheiro aos beneficiários.

#### **Linhas de crédito**

O projeto prevê ainda que bancos federais podem disponibilizar linhas de crédito e condições para renegociação de débitos a trabalhadores do setor cultural ou a micro e pequenas empresas.

As linhas de crédito serão destinadas a fomento de atividades e aquisição de equipamentos. O pagamento dos débitos só será feito a partir de 180 dias após o fim do estado de calamidade pública e deve ser feito mensalmente, em até 36 meses.

Para empregadores, tanto a linha de crédito como as condições para renegociação de dívidas serão concedidas diante do compromisso de manutenção do número de empregos observados no dia 20 de março de 2020.

O projeto prorroga por um ano o prazo para aplicação de recursos em projetos culturais já aprovados e estabelecidos em algumas leis, como o Programa Nacional de Apoio à Cultura (Pronac), o Plano Nacional de Cultura (PNC) e o Fundo Setorial do Audiovisual (FSA).

O texto prevê que, se a lei for aprovada, serão usados recursos de dotações orçamentárias da União, do superávit do Fundo Nacional de Cultura do ano passado e de outras fontes.

### Ministério da Saúde critica reportagem de Jornal Nacional sobre Covid-19

Na noite de hoje, 8/6/2020, o Ministério da Saúde criticou reportagem do Jornal Nacional que aborda novo sistema de divulgação de óbitos da Covid-19 no Brasil. A pasta afirmou que a fala “induz ao erro” apresentação em alguns trechos.

Na introdução, a apresentadora Renata Vasconcellos afirmou que a nova forma de informar os dados foi recebida por veículos mundiais como negativa e falou em um “apagão de dados”. Segundo sua fala, a mídia internacional atribuiu o novo formato ao presidente Jair Bolsonaro (sem partido), que teria como objetivo “esconder ou controlar” informações.

A pasta, que apresentou o novo sistema hoje, não deixou claro como funcionará a divulgação de óbitos dos estados, o que gerou críticas. A intenção é tornar o sistema uma plataforma interativa. Na nota, o ministério afirma que os óbitos por novo coronavírus serão mantidos em suas datas de ocorrência para saber exatamente quando a morte aconteceu.

“Atualmente, são divulgados os resultados laboratoriais notificados diariamente, independente do dia do falecimento do paciente. Há casos de resultados laboratoriais de mortes registradas há semanas, mas que contam para a contabilidade do dia”, afirmou a nota.

O documento diz ainda que, com a alta nos testes e na capacitação de diagnóstico por parte de profissionais e laboratórios, a rede pública bem se aperfeiçoando para fazer o mesmo.

Desta maneira, quem acessar ao portal conseguirá identificar as mortes notificadas no dia em que o óbito aconteceu.

“A curva por data de óbito ao longo do tempo, não somente nas últimas 24 horas como afirmou o Jornal Nacional, auxilia a entender a dinâmica da doença e a necessidade de esforços do Poder Público”, informou a pasta.

O Ministério da Saúde informou hoje em coletiva de imprensa que passará a receber as informações das secretarias até às 16h, para que o boletim seja divulgado às 18h. Os dados que chegarem após o prazo serão incluídos no dia seguinte.

(Fonte: <https://ultimosegundo.ig.com.br/brasil/2020-06-08/ministerio-da-saude-critica-reportagem-de-jornal-nacional-sobre-covid-19.html>)

### “Pago até R\$ 1.000” se auxílio sair do salário de deputados, diz Bolsonaro

O presidente Jair Bolsonaro (sem partido) confirmou hoje que o governo federal deve dar continuidade ao auxílio emergencial que tem sido pago a trabalhadores informais. A ideia é prorrogar a ajuda para contribuir com a retomada da economia após a crise provocada pela pandemia do coronavírus. No entanto, o valor das parcelas, hoje em R\$ 600, deve ser menor. “A ideia da equipe econômica, e minha também, é de duas parcelas de R\$ 300. Tem de parlamentar que quer R\$ 600. Se tirar dos salários dos parlamentares, tudo bem, por mim eu pago até R\$ 1.000”, afirmou Bolsonaro logo após a reunião que teve pela manhã com o conselho do governo, no Palácio do Alvorada.

“Não podemos deixar esse pessoal sem emprego e sem auxílio. Agora, auxílio tem limite”, disse o presidente. “Não tem possibilidade de a nossa dívida continuar crescendo dessa maneira”, acrescentou. Durante a reunião de hoje (09/06/2020), o ministro da Economia, Paulo Guedes, já havia antecipado que a prorrogação do auxílio deve ser com duas parcelas de R\$ 300, a serem pagas quando encerraram as três de R\$ 600 programadas.

### Com crise e home office permanente, empresas reavaliam escritórios e iniciam devoluções de imóveis

O home office prolongado ou até mesmo permanente e o cenário de recessão da economia têm levado empresas a revisarem planos de negócios e também o tamanho das áreas ocupadas com escritórios. Com a crise da pandemia de coronavírus, a perspectiva do mercado é de aumento do número imóveis corporativos vazios, após 3 anos de reaquecimento do setor.

A consultoria imobiliária JLL estima que, na cidade de São Paulo, o percentual de imóveis comerciais de alto padrão vagos, que encerrou o 1º trimestre em 19,3%, poderá chegar a 23% no final do ano. Já a taxa de disponibilidade, que inclui os espaços ociosos, mas que ainda dependem de cumprimento de aviso prévio e de desmobilização para serem ficarem vazios, deverá saltar para 26,8%.

Confirmada a projeção, o percentual de imóveis “sobrando” no mercado poderá superar a taxa observada no final de 2016, no início da última recessão.

“Conversando com os nossos clientes, existe uma percepção das empresas que talvez não seja necessário ter tanto espaço assim e muitos estão num momento de análise e já têm planos para devolver algumas lajes”, afirma Monica Lee, diretora do segmento de escritórios da JLL.

“Tem muitos setores da economia que forem fortemente impactados pela pandemia. Algumas empresas vão passar por uma total mudança no seu modelo de negócio.”

## Evolução dos imóveis vazios em prédios de escritórios

Em % do total, na cidade de São Paulo



Fonte: JLL

O enxugamento de parte dos escritórios, entretanto, só deverá ser mais visível daqui mais alguns meses e em 2021, uma vez que os contratos de aluguel de grandes lajes e nos pontos mais valorizados da cidade são fechados a longo prazo, com cláusulas rígidas e multas para devoluções. Também influencia o tempo de aviso prévio e de desmontagem ou reconfiguração dos espaços alugados.

“O impacto dessas devoluções iniciais não será sentido tão forte no 2º trimestre por conta da demora para que aconteçam. Então, esperamos um movimento de aumento de vacância durante esse ano e esse processo de devoluções e ajustes dos escritórios devem acontecer por mais 1, 2 anos”, avalia Fernando Didziakas, sócio da consultoria Buildings.

Além do enxugamento de muitas operações, outros fatores que devem contribuir para o aumento da vacância de prédios de escritórios é a postergação de locações que estavam previstas para acontecer ao longo deste ano, além das inaugurações de novas torres.

A consultoria Newmark Knight Frank prevê a entrega de mais 312 mil metros quadrados de área em novos prédios de alto padrão em 2020 em São Paulo – número mais de 50% superior à média histórica dos últimos anos (200 mil metros quadrados).

### Primeiros movimentos de devolução

Entre as empresas que já decidiram devolver áreas ocupadas para reduzir custos está o escritório Kincaid Mendes Vianna Advogados. Originária do Rio de Janeiro, a firma decidiu fechar a unidade na capital paulista, no bairro do Itaim Bibi.

O proprietário das salas ocupadas pediu reajuste dos valores, enquanto o escritório queria desconto. O impasse fez com que a empresa decidisse estender indefinidamente o home office e baixar as portas da sucursal.

De acordo com Camila Mendes Vianna Cardoso, sócia do escritório, a ideia é esperar a reorganização do judiciário e, dependendo das novas práticas, voltar com posição menor.

“Ficamos muito impressionados com a rapidez que todo o Judiciário conseguiu se adaptar às novas tecnologias”, diz a advogada.

“Nosso faturamento chegou a aumentar, pois economizamos com passagens aéreas, diárias de hotel e até o tempo de nos encontrarmos com clientes que fiquem distantes dentro das grandes cidades”, prossegue. “Juízes estão nos recebendo em audiências online, participamos de julgamentos em Belém do Pará sem sair de casa.”

Apesar de o Kincaid Mendes Vianna não vislumbrar um futuro sem uma sede na capital paulista, a mudança deu tração para a adoção do home office pela equipe em determinados dias da semana, com revezamento de cadeiras em metragem menor.

### ‘Podemos usar muito menos espaço’

Lógica igual será adotada pela casa de análise Suno Research. Diferente do Kincaid, que antes da pandemia era avesso ao teletrabalho, a Suno mantinha cerca de 30% do seu time remoto, com profissionais de fora de São Paulo.

A sede da empresa, também no Itaim Bibi, fica dentro de um prédio de coworking da WeWork. Com cinco salas alugadas, ocupavam 70 lugares fixos. Uma redução inicial de 65% foi feita. Mesmo com algum reajuste depois da pandemia, mais dias de home office serão o padrão.

Também no Rio de Janeiro, a multinacional suíça LafargeHolcim também decidiu entregar o escritório onde trabalhavam 150 funcionários no centro da cidade, segundo mostrou reportagem do “Valor Econômico”. A companhia, que emprega 1.500 funcionários no país, estima economizar R\$ 2 milhões ao ano, ao eliminar custo fixo com aluguel, condomínio, estacionamento, copa, manutenção e recepcionista.

### Home office para sempre e transformação dos escritórios

A avaliação dos agentes do mercado é que mesmo numa situação pós crise do coronavírus, o home office tende a ganhar espaço e cada vez mais adesão de empresas e trabalhadores. Com isso, a tendência para diversos segmentos é que os escritórios se transformem mais em espaços para reuniões, treinamentos e convívio, deixando de ser o local exclusivo para o expediente diário de trabalho.

Estudo divulgado em abril pela Kantar apontou que 23% dos brasileiros diziam estar fazendo home office. Outro levantamento recente divulgado pelo Instituto de Pesquisas Econômicas Aplicadas (Ipea) revelou que o trabalho remoto pode vir a atingir 22,7% das ocupações no Brasil, alcançando mais de 20 milhões de pessoas. Com a maior aceitação do trabalho em casa e a percepção por parte dos gestores de que os índices de produtividade continuaram em alta, algumas empresas sinalizam para mudanças definitivas.

O Twitter foi a primeira grande empresa a anunciar o home office para sempre, em alcance global. No Brasil, a primeira a seguir esses passos foi a XP Investimentos.

Sob o mote “XP de Qualquer Lugar”, a empresa anunciou no dia 11 aos funcionários que estão todos autorizados a trabalhar permanentemente de casa. Inicialmente, os escritórios da empresa não devem ser entregues, mas transformados em locais de atendimento ou trabalho em grupo.

Capitalizada pelo IPO recente na Nasdaq, a XP diz ainda que pretende construir uma sede aos motes das grandes empresas de tecnologia do Vale do Silício em uma cidade do interior de São Paulo. Uma espécie de showroom para exibir a cultura da empresa e receber clientes.

Se o aumento do trabalho remoto tende a reduzir a necessidade de espaço físico das empresas, por outro lado os analistas destacam que, por enquanto, a necessidade de maior distanciamento entre as estações de trabalho também tem sido levada em conta pelas empresas do tamanho ideal da área a ser ocupada.

“Que as empresas necessitarão reacomodar os seus espaços, não há dúvidas, seja pela necessidade de redução, seja para levar o distanciamento social para dentro dos escritórios. Mas, mais uma vez, o cenário ainda é altamente incerto, as atividades ainda não voltaram ao normal e nem se sabe o prazo para que isso ocorrerá”, afirma Mariana Hanania, diretora de Pesquisa e Inteligência de Mercado da Newmark.

Ela avalia que o aumento da taxa de imóveis vagos tende a só ficar mais evidente na virada do ano, e que a acentuar no caso de “uma grande retração econômica e demora na retomada”.

“Parte dos ocupantes é de empresas multinacionais, que geralmente devem seguir o planejamento e aprovação de suas matrizes, e os contratos, em geral, são negociados para que não sejam quebrados tão facilmente”, diz. “Sem contar com o fato de que temos visto os proprietários fazendo concessões e acordos para as empresas impactadas; até porque, em um cenário de alta incerteza, ninguém está disposto a correr o risco de perder a receita das locações e ainda ter que arcar com o ônus dos custos com condomínio, IPTU, entre outros.”

Em alguns casos, os descontos tem chegado a 50% do valor da locação pelo prazo de 90 dias, como mostrou reportagem do G1. Os analistas lembram ainda que, no médio prazo, o aumento da taxa de vacância, poderá levar a uma queda nos preços de locação.

“O aumento de disponibilidade na cidade pode ser uma boa oportunidade para empresas repensarem sua ocupação e avaliarem seus contratos buscando melhores condições comerciais com preços que tendem a cair à medida que a vacância sobe”, explica Monica Lee.

(Fonte: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2020/06/16/com-crise-e-home-office-permanente-empresas-reavaliam-escritorios-e-iniciam-devolucoes-de-imoveis.ghtml> - adaptado)

O processo de ocupação das terras rondonienses, aos povos indígenas, os espanhóis em meados do século XVI. ....	01
O tratado de Madri. ....	05
O processo de imigração e a produção da borracha, os conflitos na região do atual estado de Rondônia. ....	05
Da criação do Território Federal do Guaporé até os dias de hoje. ....	10
Trabalhos e produção nas diferentes nações indígenas, uso e posse da terra dos indígenas da Amazônia no auge do ciclo da borracha, ocupação e utilização da terra, ocupação e disputa pela terra entre povos indígenas e grupos de interesse socioeconômico e atividades econômicas mais relevantes no estudo da história da Amazônia e de Rondônia. ....	13
Aspectos geográficos e ecológicos da Amazônia e de Rondônia. ....	18
Formação econômica de Rondônia. ....	18
Relevo, vegetação, clima, solo, hidrografia, fluxo migratório, extrativismo e Zoneamento Ecológico de Rondônia. ....	19
A paisagem local e sua relação com outras paisagens (semelhanças e diferenças, permanências e transformações). ....	23

## O PROCESSO DE OCUPAÇÃO DAS TERRAS RONDONIENSES, AOS POVOS INDÍGENAS, OS ESPANHÓIS EM MEADOS DO SÉCULO XVI.

Nativos americanos habitavam o atual território de Rondônia há milhares de anos, como indicam estudos arqueológicos. Segundo o Tratado de Tordesilhas, esse território pertenceria à Espanha, mas sua exploração só começou no século 18.

A fixação de núcleos de povoações coloniais iniciou-se com o estabelecimento de missões religiosas para a catequese e pacificação de nativos.

Em 1621, durante a União Ibérica, esse território passou a ser administrado pelos portugueses, como parte do Estado do Maranhão e Grão-Pará, separado do Estado do Brasil.

Em 1637, o capitão-mor Pedro Teixeira comandou a primeira expedição portuguesa que percorreu o Vale do Alto Madeira. Em 1647, outra expedição, comandada por Raposo Tavares, explorou os vales dos rios Guaporé, Mamoré e Madeira. Constatou-se que as várias cachoeiras e corredeiras nesses rios tornavam a navegação muito difícil.

Na segunda metade do século 17, começaram a ser instaladas missões dos jesuítas espanhóis no vale do Rio Mamoré, na atual Bolívia.

A descoberta de jazidas de ouro, em 1719, no atual município de Cuiabá, no Mato Grosso, atraiu exploradores à região. Em 1723, Francisco de Mello Palheta, Sargento-Mor do Grão-Pará, explorou o Rio Madeira, indo além da foz do Mamoré. Essa foi uma missão que buscava bases para reivindicar a região para Portugal.

Em 1728, os jesuítas João Sampaio e Manoel Fernandes fundaram a primeira missão religiosa para catequese dos índios, no atual território de Rondônia, na margem direita do Rio Madeira. Chamava-se Santo Antônio das Cachoeiras, atualmente, um subúrbio de Porto Velho. Data dessa época, a fundação da primitiva Capela de Santo Antônio. Essa aldeia tornou-se também conhecida como Santo Antônio do Madeira.

Em 1734, achou-se ouro no Vale do Alto Guaporé. Outras jazidas foram descobertas, nos anos seguintes, e novos povoados começaram a se formar na região.

Nos anos 1740, os índios muras, sentindo-se enganados por um explorador português, atacaram e incendiaram a Aldeia de Santo Antônio.

Em 1742, o Manuel Félix de Lima e outros mineradores, desobedecendo ordens régias para evitar o comércio clandestino de ouro, desceram os rios Guaporé, Madeira e Amazonas e chegaram em Belém, inaugurando uma rota que se tornaria estratégica para o oeste de Mato Grosso (atual Rondônia). Félix de Lima foi preso e enviado para Portugal.

A Capitania de Mato Grosso e Cuiabá foi criada em 1748, mas instalada em 1751. Com o Tratado de Madrid, de 1750, a Espanha reconheceu o Mato Grosso como sendo português, mas as disputas territoriais na região continuaram pela segunda metade do século 18. O Mapa das Cortes, de 1749, indica que existiam missões dos jesuítas portugueses na margem direita do Rio Madeira e várias missões espanholas no lado esquerdo do Rio Guaporé.

Em 1748, o Governador do Estado do Maranhão e Grão-Pará enviou uma expedição, com José Gonçalves da Fonseca, para explorar e mapear a navegação fluvial, entre o Grão-Pará e o Mato Grosso, formada pelos rios Madeira, Mamoré e Guaporé. A expedição saiu de Belém, em julho de 1749, e retornou no final de 1750, com dados preciosos sobre a região.

A partir de 1752, como uma política de povoação e proteção das fronteiras, o Governador de Mato Grosso atraiu índios das missões espanholas para missões portuguesas, no lado brasileiro.

A segunda metade do século 18 começou com grandes mudanças no Brasil, devido à administração do Marquês de Pombal (1750-1777). Os jesuítas foram expulsos, em 1759, mas, no Mato Grosso, ficaram por mais alguns anos. Em 1755, Pombal criou Companhia Geral do Comércio do Grão-Pará e Maranhão, cujos interesses tinham relação com a navegação nos rios Madeira e Guaporé. A Aldeia de Santo Antônio foi reconstruída como um entreposto comercial no alto do Rio Madeira e servia de abastecimento para as minas do Vale do Guaporé.

Em 1753, buscando a proteção da fronteira e da navegação no Rio Guaporé, o Governador de Mato Grosso instalou um posto fortificado em Santa Rosa, no local de uma antiga missão dos jesuítas espanhóis, na margem direita do Rio Guaporé (cerca de 4 km abaixo da atual Cidade de Costa Marques). A partir do ano seguinte, Santa Rosa foi atacada pelos espanhóis. Por volta de 1759, foi construído o Forte de Nossa Senhora da Conceição, naquela área, mas destruído por incursões espanholas. Por volta de 1768, o Forte foi reconstruído e recebeu o nome de Bragança, mas uma grande enchente no Rio Guaporé, em 1771, danificou suas estruturas e foi abandonado posteriormente.

Em 1773, o Governador de Mato Grosso buscou um local para a construção de um novo forte na margem direita do Rio Guaporé. Em 1776, começou a ser construído o Forte Príncipe da Beira, a cerca de dois quilômetros de Santa Rosa, abaixo do Rio. O Forte foi concluído em 1783. Nessa época, já vigorava o Tratado de Santo Ildefonso, de 1777. Por estar em plena floresta amazônica, seus custos foram imensos, principalmente pela dificuldade de transporte de materiais, mas também pela dimensão da obra. Foi abandonado no final do século 19 e está atualmente em ruínas.

Em 1821, o atual território de Rondônia estava dividido entre as províncias do Rio Negro (Amazonas) e Mato Grosso.

Amazônia abrange Brasil, Bolívia, Colômbia, Equador, Guiana, Peru, Suriname e Venezuela. A região caracteriza-se pela extensa planície sedimentar aluvial, densa floresta equatorial e maior bacia hidrográfica.

Inseridas na Região Amazônica estão as sub-regiões dos vales do Guaporé, Mamoré e Madeira.

A exploração, as visões e o imaginário do conquistador na Amazônia. A conquista e a colonização da região amazônica foram motivadas por fatores de ordens diversas.

Busca de riquezas minerais, vegetais e a consolidação de uma base de produção mercantilista.

Durante os séculos XVI e XVII, os exploradores – os rios da Amazônia. Vicente Pizón (1460–1523) – Em 1490-1546 – Francisco Orellana.

### Primeiras expedições

A partir da expedição de Vicente Pinzón (1500), descobridor da foz do Rio Amazonas, até por volta de 1570, cerca de 24 expedições espanholas tentaram penetrar na Amazônia.

Duas delas, a de Francisco de Orellana, em 1542, e a de Pedro de Ursua/Lopo de Aguirre, 1560-1561, percorrem totalmente a calha do Solimões – Amazonas.

### Expedição de Francisco de Orellana

Os espanhóis, depois de conquistarem o Peru (1532) com a ajuda das tropas de Francisco Pizarro, partiram para explorar o noroeste da América do Sul e da Bacia Amazônica.

Orellana – por objetivo encontrar – forma de produzir especiarias para competir com os portugueses. A expedição partiu de Cuzco, passando por Quito, cerca de 220 espanhóis a cavalo e quase 4 mil índios.

### Expedição de Pedro Teixeira

Em virtude da União Ibérica, os portugueses receberam ordens para conquistarem o oeste da Amazônia – posse espanhola. Expedição de Pedro Teixeira – composta por 47 canoas, 70 portugueses, cerca de 2 mil índios remeiros e flecheiros e tendo como guias Brieba e Toledo, a expedição saiu de São Luís em julho, rumo a Belém – chega a Quito em 12 meses. Ação dos missionários na Amazônia colonial

No século XVII, vários grupos percorreram a Amazônia: os sertanistas, em busca de drogas do sertão; as expedições oficiais comandadas por militares e os sertanistas; tropas de apresamento e os missionários em busca do índio cativo. A presença dos portugueses, resultou na ampliação do território, formação de vilas, fortes e missões na Amazônia.

As missões e fortificações foram construídas ao longo dos rios Amazonas, Branco, Negro, Madeira, Tapajós e Xingu. Depois D. João IV dividiu a região entre ordens religiosas. Os missionários, sobretudo os jesuítas, opunham-se à escravização dos índios. Padre Antônio Vieira defendia os nativos, em 1680, restabeleceu a autoridade dos jesuítas na Amazônia e decretou a liberdade dos índios.

O governo português pretendia ocupar a região Amazônica de três maneiras: com a criação de capitanias reais e capitanias hereditárias; e pela ação missionária, com a ajuda das ordens religiosas e como os Jesuítas, carmelitas, franciscanos e Mercedários.

De uma maneira geral a política colonial portuguesa para o indígena consistia em considerá-lo livre, exceto em alguns casos previstos em lei; entregá-lo à responsabilidade dos missionários.

Formas de introdução do indígena na sociedade colonial. Descimento: convencimento missionário e aldeamento.

### Tratados Importantes

- O Tratado de Tordesilhas (1494) definiu as áreas de domínio do mundo extra europeu.

- O Tratado de Lisboa (1681), devolução pelos espanhóis da Colônia do Sacramento.

- O primeiro Tratado de Utrecht entre Portugal e França (1713), as fronteiras portuguesas do norte do Brasil: o rio Oiapoque reconhecido limite natural entre a Guiana e a Capitania do Cabo do Norte.

- O segundo Tratado de Utrecht entre Portugal e Espanha (1715) tratou da segunda devolução da Colônia de Sacramento a Portugal.

- Tratado de El Pardo (1761) – Anulou o Tratado de Madri.

- O Tratado de Santo Ildefonso (1777) – confirmou o Tratado de Madri; devolveu a Portugal a ilha de Santa Catarina; ficou a Espanha com a Colônia de Sacramento e a região dos Sete Povos.

### Marquês de Pombal

Em 1759, Pombal expulsou os jesuítas das colônias portuguesas, especialmente da Amazônia. Em 1798 o Diretório dos Índios foi abolido em decorrência da corrupção e dos abusos cometidos pelas autoridades.

Foi criado o Estado do Grão-Pará e Maranhão, em 31 de julho de 1751, proteger a Amazônia. Francisco Furtado, meio irmão de Pombal, foi nomeado para governar o novo Estado.

Os portugueses enviaram Francisco Caldeira Castelo Branco para expulsar os estrangeiros da Amazônia. Em 1616 foi fundado o forte do Presépio; núcleo da cidade de Belém. A região era domínio dos tupinambás.

O Estado de Rondônia foi criado através da lei complementar 041, de 22 de dezembro de 1981, aprovada pelo Congresso Nacional e sancionada pelo presidente da República João Baptista de Oliveira Figueiredo. Seu primeiro governador foi o coronel do Exército Jorge Teixeira de Oliveira, nomeado no dia 29 de dezembro de 1981, pelo presidente da República João Baptista de Oliveira Figueiredo. A instalação do Estado (posse do governador e secretariado) ocorreu no dia 04 de janeiro de 1982.

### Administração de Pombal

No século XVIII, com a ascensão de D. José I, várias transformações políticas e econômicas em Portugal. O ministro Sebastião José de Carvalho e Melo – o marquês de Pombal – influenciado pelas ideias iluministas da Europa, pretendia acabar com a dependência de Portugal – Inglaterra.

Em 1750, por meio do Tratado de Madrid, a Espanha ficou com a posse da região do Rio da Prata, recuperando a Colônia de Sacramento, e a Portugal coube a região dos Sete Povos das Missões e a Amazônia. A Política centralizadora de Portugal, visava a Amazônia em detrimento de suas riquezas.

Para isso foi criado a Companhia de Comércio do Grão-Pará e Maranhão – monopólio das drogas do sertão, até então nas mãos dos missionários.

### Real Forte do Príncipe da Beira<sup>1</sup>

Da restauração da Coroa Portuguesa, em 1640, no fim da União Ibérica, até boa parte do século 18, os tempos foram de disputas territoriais entre Portugal e Espanha, especialmente na América do Sul.

Para proteger as fronteiras do Centro-Oeste brasileiro, como acordado no Tratado de Madrid (1750), e o ouro de Mato Grosso, foram construídas algumas fortificações nas margens dos rios de fronteira, como o Forte Coimbra (Corumbá - MS) e o Real Forte Príncipe da Beira, no atual Município de Costa Marques, na margem direita do Rio Guaporé. Nos atuais territórios da Bolívia, Paraguai e Argentina existiam várias missões de jesuítas espanhóis, que ameaçavam o território brasileiro. Ocorreram várias invasões e ataques.

Apesar do Tratado de Madrid, os espanhóis tentaram reconquistar a área da antiga missão espanhola de Santa Rosa, na margem direita do Rio Guaporé, atual Município de Costa Marques. Os governadores de Mato Grosso construíram fortificações na área, mas elas foram destruídas pelas incursões espanholas e por uma enchente no Rio, em 1771.

A navegação no Rio Guaporé era uma questão estratégica. Por determinação de Portugal, o Governador do Mato Grosso, Luís de Albuquerque de Melo Pereira e Cáceres, auxiliado pelo engenheiro Domingos Sambuceti, exploraram a região, em 1773, em busca de um local mais seguro, para a construção de uma fortaleza. O local foi achado, dois quilômetros abaixo, na margem direita do Rio Guaporé. Sambuceti era um engenheiro, natural de Gênova, a serviço de Portugal, havia participado das construções das fortalezas de Gurupá, Santarém, Almerim e de Macapá.

O Plano do Forte Príncipe da Beira foi elaborado por volta de 1775, em estilo Vauban. Segundo Lourismar da Silva Barroso, que lançou um livro sobre o Forte, em 2015, o local do Forte começou a ser preparado em 1775. Sua construção, dirigida por Sambuceti, começou em 20 de junho de 1776, quando foi colocada a pedra fundamental, e foi inaugurado em 20 de agosto de 1783. Ao longo de sua construção, o projeto foi alterado algumas vezes. Ainda segundo Lourismar, foi construído com mão de obra de brancos, escravos e índios.

<sup>1</sup> Disponível em: <https://www.brasil-turismo.com/rondonia/principe-beira.htm> Acesso em 25.05.2020





Fonte: OLIVEIRA, Ovídio Amélio de – *História, desenvolvimento e colonização do Estado de Rondônia: Porto Velho – RO – janeiro de 2004 – Dinâmica Editora e Distribuidora Ltda, 2003.*

Localizado à margem direita do rio Guaporé, distante aproximadamente 25 km da cidade de Costa Marques, 395 km da BR-364 e 755 km da capital do estado de Rondônia, Porto Velho. O forte é o mais antigo monumento histórico de Rondônia. A região é frequentemente visitada por turistas e estudantes.

Governo de Luiz de Albuquerque de Melo Pereira e Cáceres iniciaram a construção do Forte Príncipe da Beira – 20 de junho de 1776. Os engenheiros da obra eram Domingos Sambocetti (italiano) foi vítima de malária – morrer – e Alexandre J. de Souza (português). Sargento-mor Ricardo Franco assume a obra, com dificuldades devido à falta de materiais, trabalhadores, fome, epidemias. Construção – trabalhadores – São Paulo, Belém e Mato Grosso. A cal de pedra – Belém e foi transportada pelo Madeira. O perímetro de 970 metros, muralhas de 10 de metros de altura e 56 canhoneiras. Após a finalização do Forte, foi criado guarnição militar em março de 1784, a principal artilharia, formada por 4 canhões calibre 24, feitos de bronze, somente foi enviada de Belém em 1825, levou 5 anos pra chegar ao destino. Primeiro comandante do Forte foi o comandante José Mello de Souza Castro e Vilhena.

Concebido por Sebastião José de Carvalho Mello, marquês de Pombal, ministro de D. José I, rei de Portugal e avô do príncipe da Beira. O Forte perdeu seu valor estratégico e suas funções militares.

O forte foi transformado em presídio. A supremacia teve vida curta, o forte decaiu junto com a decadência espanhola na região, crise na mineração, o abandono fluvial do Madeira, Mamoré e Guaporé.

Transferência das tensões fronteiriças para o Vale do Paraguai – O Forte e totalmente abandonado com a Proclamação da República. No início do século XX, o forte foi redescoberto pelo Marechal Cândido Mariano da Silva Rondon Solicitou que ao governo que ele se instala o Sétimo Pelotão de Fronteira.

### Ocupação dos Vales do Madeira, Mamoré e Guaporé

Capitanias do Grão-Pará e Maranhão tinham interesses em povoar a região do Madeira – jesuítas catequizar os índios. Em 1734 o sargento-mor Francisco de Mello Palheta encontra ouro. Com a criação da Cap. do Mato Grosso governador intensifica a ocupação da região.

#### Primeiro passo – portugueses – ocupação da Amazônia

- Fundação do Forte Presépio – futura cidade Santa Maria de Belém do Grão – Pará, em 1616.

- Pedro Teixeira – demarcações na Bacia Amazônica. Em 1524, sertanista Aleixo Garcia percorria o Guaporé com destino ao Peru – Nuflo Chaves – Guaporé até o Paraguai – junto com Álvaro Cabeza de Vaca.

- Em 1647 – Antônio Raposo Tavares partiu de São Paulo – Vale do Madeira – procura de riquezas

- Entre 1723-1728, padre João Sampaio funda a Aldeia de Santo Antônio – primeira povoação margem direita do rio.

- A mineração no Mato Grosso – Histórico do ouro – 1719, Pascoal Moreira Cabral, descoberto ouro em Mato Grosso. 1722, Miguel Sutil, descobre ouro em Cuiabá. Após 1730 a queda na produção aurífera do Mato Grosso.

#### Diamantes:

1747, descoberta de diamantes no arraial Diamantino. Proibição pela autoridade colonial da exploração. Dispersão dos moradores. Afluxo populacional para Mato Grosso:

- Através das monções e expedições fluviais que partem de São Paulo;

- Afluxo de significativo contingente humano composto de religiosos, funcionários do governo, comerciantes, profissionais liberais, escravos e aventureiros; súbito e volumoso aumento populacional.

- As lavras e faisqueiras e o caráter nômade da produção. O abastecimento exterior. As relações com a colônia espanhola. O Contrabando. Manuel Félix de Lima – 1742.

#### Criação da Capitania de Mato Grosso

Em 9 de maio de 1748, é fundada a Capitania de Mato Grosso – preocupação com a Espanha – Tratado de Madri em 1750. Cap. General – Dom Antônio Rolim de Moura. Governador da Capitania – posse 14 de janeiro de 1751.

A Capital foi fundada em 19 de março de 1752 – Vila Bela da Santíssima Trindade. Governadores: Rolim de Moura, João Câmara, Luís Coutinho, Luiz de Mello Pereira e Cáceres e João de Mello Pereira e Cáceres.

As dificuldades de sobrevivência na fronteira do Mato Grosso:

- Intercâmbio entre portugueses e espanhóis à margem dos interesses metropolitanos a queda da produção mineral endividava mineiros e comerciantes; isso estimulava do comércio entre colônias;

- No Guaporé as missões espanholas eram alternativas de abastecimento.

- 1759, Rolim de Moura ordena:

A fundação do povoado de Nossa Senhora da Boa Viagem de Salto Grande do Rio Madeira (hoje Teotônio; ao juiz Teotônio de Gusmão; atacado por indígenas, mosquitos, malária e fome, o povoado desaparece.

- 1798: Em 12 de maio é aprovado o plano de navegação entre as cidades de Belém e Vila Bela através da Carta Régia. Destinava-se a estimular o comércio monçoeiro criando postos de apoio à navegação no rio Madeira. O quinino, extraído da árvore da Quina, é descoberto na Capitania do Mato Grosso.

## O TRATADO DE MADRI.

O Tratado de Madri (1750) firmado em Madri, na Espanha, pelos monarcas D. João V (Portugal) e D. Fernando VI (Espanha) teve como principal objetivo o fim das disputas territoriais entre os Estados Ibéricos. Ele veio com o objetivo substituir o Tratado de Tordesilhas (1494), estabelecendo assim, novas fronteiras entre as colônias de Portugal e Espanha na América. Através deste, Portugal cedia a Colônia do Sacramento (no Uruguai) para a Espanha.

A Espanha por sua vez, dava o território ocupado pelos Sete Povos das Missões. O acordo foi assinado em 13 de janeiro de 1750 entre os reinos de Portugal e Espanha.

Para conquistar o direito a estas terras, o brasileiro Alexandre de Gusmão (1695-1753), embaixador e secretário de Dom João V, invocou o direito do *“uti possidetis, ita possideatis”*. Este princípio estabelece que aquele que ocupa um território é seu proprietário.

Como na região dos Sete Povos das Missões havia portugueses, o argumento foi aceito pela Espanha ((a posse das terras localizadas na margem oriental do rio Guaporé, determinando os limites territoriais desses dois reinos na América do Sul).

## O PROCESSO DE IMIGRAÇÃO E A PRODUÇÃO DA BORRACHA, OS CONFLITOS NA REGIÃO DO ATUAL ESTADO DE RONDÔNIA.

### Descobrimiento e Colonização do Vale do Rio Madeira<sup>2</sup>

Os primeiros contatos com os europeus com o rio Madeira ocorreram a partir de 1542 quando Francisco Orellana, vindo dos Andes (Peru), descendo o rio Amazonas, passou em sua foz denominando-o rio Grande.

Nuflor do Chavez saindo de Santa Cruz de La Sierra dos Moxos (atual república da Bolívia) em 1560, percorreu todo o curso do rio Madeira desde o local de sua formação (na confluência dos rios Beni e Mamoré), até a sua foz na margem direita do rio Amazonas palmilhando o seguinte roteiro: desceu o rio Baurés alcançando o rio Mamoré, por esse prosseguindo atingindo sua confluência com o rio Beni, penetrando no rio Cayarí (Madeira) descendo seu curso até encontrar o rio Amazonas, prosseguindo por esse até a sua foz no Oceano Atlântico no litoral do atual estado do Pará, na época possessão espanhola, de conformidade com o Tratado de Tordesilhas.

Os holandeses com colônias do norte da Amazônia tinham conhecimento do rio Madeira, desde 1615, mantendo transações comerciais com os indígenas do baixo curso desse rio, trocando ferramentas e outros produtos por especiarias nativas.

Pedro Teixeira em 1637 chefiando uma expedição portuguesa com destino a Quito, Vice-Reino do Peru, partiu da Vila de Cameté no Grão-Pará, subiu o rio Amazonas, ao passar pela foz do rio Madeira, foi informado pelos indígenas habitantes da ilha de Tupinambara, que aquele era o rio Cayaria em cujas margens habitavam várias nações indígenas, e que provinha de elevadas montanhas nas quais vivia um povo rico e muito poderoso. Em vista a grande quantidade de troncos de madeiras flutuando em suas águas, Pedro Teixeira o registrou em seu diário de viagem com o nome de rio Madeira.

2 Disponível em: <https://www.gentedeopinioao.com.br/colonista/abnael-machado/descobrimiento-e-colonizacao-do-vale-do-rio-madeira> Acesso em 16.09.2020

Antônio Raposo Tavares em 1650 com sua bandeira composta por mamelucos paulistas e indígenas, percorreu desde o local de sua formação até a sua foz na margem direita do rio Amazonas, por esse prosseguindo descendo o seu curso até alcançar em 1651, o Forte de Gurupá nas proximidades da foz desse rio no Oceano Atlântico litoral do Grão-Pará. Esta bandeira constituída por duzentos paulistas e um mil duzentos e sessenta índios saiu de São Paulo em 1647, margeando os rios Tietê, Paraná e Paraguai, tomando o rumo do Oeste atingindo as possessões espanholas nos Andes, retrocedendo na direção do Leste encontrando as nascentes do rio Grande La Plata ou Mamoré, tomou seu curso navegando-o em balsas rústicas ao sabor da correnteza, vencendo suas corredeiras, saltos e cachoeiras chegando a sua foz, desta prosseguindo pelo rio Cayari (Madeira) até sua desembocadura no rio Amazonas.

O rio Madeira era pela primeira vez percorrido por luso-brasileiros e dado conhecimento à metrópole (Lisboa) de sua extensão, dos habitantes de suas margens e de seu provável potencial econômico. (Raposo Tavares cumpria determinações políticas secretas pessoalmente de D. João IV, em Lisboa)

Consolidada a ocupação portuguesa na foz do rio Amazonas com a expulsão dos franceses, ingleses e holandeses e a dominação dos tupinambás e outros indígenas seus aliados, os lusos iniciaram a colonização do Vale Amazônico subindo o rio Amazonas e os seus afluentes, em bandeiras fluviais assentando fortificações militares<sup>3</sup>, núcleos agropecuários e missões religiosas

Os padres jesuítas de 1640 iniciaram contatos com as nações indígenas do vale baixo do rio Madeira.

Em 1669 tendo à frente do Padre Manoel Pires e padre Grazoni fundaram a missão de Tupinambara na ilha com essa mesm denominação, situação próxima a foz do rio Madeira com a finalidade de centralizar a catequese dos indígenas, apoiar a conquista do vale do rio Madeira e impedir que os índios continuasse a comercializar com os holandeses assentados no rio Negro, conforme constatou o padre Serafin Leite e posteriormente o padre Jódoco Peres, em viagem de exploração pelo baixo rio Madeira.

Em 1687, os padres Jesuítas apoiados na missão Tupinambara instalaram várias missões no rio Madeira nas aldeias dos indígenas dos quais conseguiram conquistar a amizade e fazer alianças. A partir de sua foz rumo as nascentes encontravam-se instaladas missões em Abacaxis, Parana-parixaria, Canumã, Onicoré e Tarerise.

Os padres José Barreiros e João Ângelo Bononi, em 1689, seis anos após a visita do superior dos jesuítas da Missão de Tupinambara padre Jódoco Peres, aos índios Iruris, instalaram uma missão na aldeia desses indígenas.

A ação missionária expandia-se proporcionalmente ao aumento das atividades coletoras de especiarias (drogas do sertão) e sua comercialização pelos padres e índios com os comerciantes das bandeiras fluviais do Grão-Pará, pelo processo de escambo. As missões do rio Madeira além de suas atividades catequéticas exerciam também as de empórios comerciais.

As atividades missionárias encontravam obstáculos à sua expansão impostos pela resistência das nações indígenas, principalmente a dos Tora, Mura, Mundurukos, Parintintin, intensificado-se as hostilidades a partir de 1715, após o capitão João de Barros Guerra por ordem do governador o Grão Pará, Crhistóvão de Costa Freire, haver atacado os Toras, expulsando-os da foz do rio Madeira, perseguindo-os até acima os Manicoré. Essa repressão deu-se em decorrência desses índios terem expulsados os colonos do rio Madeira, em represálias por esses colonos terem aprisionados indígenas dessa nação vendendo-os como escravos.

3 (Presépio, Gurupá, Macapá, Santarém, Óbidos, São José do Rio Branco, São Joaquim, São José das Marabitanas, São Gabriel das Cachoeiras, São Xavier de Tabatinga e Forte do Príncipe da Beira)

---

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS  
MERENDEIRA

---

Formas de tratamento e atendimento.....	01
Ética profissional. ....	12
Princípios fundamentais para o bom atendimento. ....	01
Conceito e breve histórico de Merenda Escolar. ....	16
A merendeira como educadora alimentar. ....	17
Os nutrientes e sua atuação no organismo: seleção, conservação e condições inadequadas ao consumo dos alimentos. Tipos de alimentos e suas propriedades (vitaminas, nutrientes. ....	19
Conhecimento do preparo de alimentos. Higienização: pessoal, dos instrumentos e da bancada. Cuidados ao comprar frutas e verduras, alimentos enlatados, grão e farinhas, massas, doces e tortas, carnes, pescado, laticínios.....	23
As técnicas de guarda de alimentos já prontos na geladeira.....	36
Atribuições do Merendeiro.....	37
Cardápios - manipulação e preparo dos alimentos.....	23
Medida de Equivalência (adequação de quantidades de ingredientes: domínio das operações matemáticas soma, subtração, multiplicação, divisão, porcentagem, regra de três.....	38
Recebimento, higienização e armazenamento dos produtos e materiais de higienização.....	51
Congelamento e descongelamento. ....	63
Economia Doméstica.....	65
Horta escolar: criar, incentivar, cuidar e usar.....	65
Segurança no trabalho. ....	72

**FORMAS DE TRATAMENTO E ATENDIMENTO. PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS PARA O BOM ATENDIMENTO.**

Quando se fala em comunicação interna organizacional, automaticamente relaciona ao profissional de Relações Públicas, pois ele é o responsável pelo relacionamento da empresa com os seus diversos públicos (internos, externos e misto).

As organizações têm passado por diversas mudanças buscando a modernização e a sobrevivência no mundo dos negócios. Os maiores objetivos dessas transformações são: tornar a empresa competitiva, flexível, capaz de responder as exigências do mercado, reduzindo custos operacionais e apresentando produtos competitivos e de qualidade.

A reestruturação das organizações gerou um público interno de novo perfil. Hoje, os empregados são muito mais conscientes, responsáveis, inseridos e atentos às cobranças das empresas em todos os setores. Diante desse novo modelo organizacional, é que se propõe como atribuição do profissional de Relações Públicas ser o intermediador, o administrador dos relacionamentos institucionais e de negócios da empresa com os seus públicos. Sendo assim, fica claro que esse profissional tem seu campo de ação na política de relacionamento da organização.

A comunicação interna, portanto, deve ser entendida como um feixe de propostas bem encadeadas, abrangentes, coisa significativamente maior que um simples programa de comunicação impressa. Para que se desenvolva em toda sua plenitude, as empresas estão a exigir profissionais de comunicação sistêmicos, abertos, treinados, com visões integradas e em permanente estado de alerta para as ameaças e oportunidades ditadas pelo meio ambiente.

Percebe-se com isso, a multivariada das funções dos Relações Públicas: estratégica, política, institucional, mercadológica, social, comunitária, cultural, etc.; atuando sempre para cumprir os objetivos da organização e definir suas políticas gerais de relacionamento.

Em vista do que foi dito sobre o profissional de Relações Públicas, destaca-se como principal objetivo liderar o processo de comunicação total da empresa, tanto no nível do entendimento, como no nível de persuasão nos negócios.

#### **Pronúncia correta das palavras**

- Proferir as palavras corretamente. Isso envolve:
- Usar os sons corretos para vocalizar as palavras;
  - Enfatizar a sílaba certa;
  - Dar a devida atenção aos sinais diacríticos

#### **Por que é importante?**

A pronúncia correta confere dignidade à mensagem que pregamos. Permite que os ouvintes se concentrem no teor da mensagem sem ser distraídos por erros de pronúncia.

#### **Fatores a considerar**

Não há um conjunto de regras de pronúncia que se aplique a todos os idiomas. Muitos idiomas utilizam um alfabeto. Além do alfabeto latino, há também os alfabetos árabe, cirílico, grego e hebraico. No idioma chinês, a escrita não é feita por meio de um alfabeto, mas por meio de caracteres que podem ser compostos de vários elementos.

Esses caracteres geralmente representam uma palavra ou parte de uma palavra. Embora os idiomas japonês e coreano usem caracteres chineses, estes podem ser pronunciados de maneiras bem diferentes e nem sempre ter o mesmo significado.

Nos idiomas alfabéticos, a pronúncia adequada exige que se use o som correto para cada letra ou combinação de letras. Quando o idioma segue regras coerentes, como é o caso do espanhol, do grego e do zulu, a tarefa não é tão difícil. Contudo, as palavras estrangeiras incorporadas ao idioma às vezes mantêm uma pronúncia parecida à original. Assim, determinadas letras, ou combinações de letras, podem ser pronunciadas de diversas maneiras ou, às vezes, simplesmente não ser pronunciadas. Você talvez precise memorizar as exceções e então usá-las regularmente ao conversar. Em chinês, a pronúncia correta exige a memorização de milhares de caracteres. Em alguns idiomas, o significado de uma palavra muda de acordo com a entonação. Se a pessoa não der a devida atenção a esse aspecto do idioma, poderá transmitir ideias erradas.

Se as palavras de um idioma forem compostas de sílabas, é importante enfatizar a sílaba correta. Muitos idiomas que usam esse tipo de estrutura têm regras bem definidas sobre a posição da sílaba tônica (aquela que soa mais forte). As palavras que fogem a essas regras geralmente recebem um acento gráfico, o que torna relativamente fácil pronunciá-las de maneira correta. Contudo, se houver muitas exceções às regras, o problema fica mais complicado. Nesse caso, exige bastante memorização para se pronunciar corretamente as palavras.

Em alguns idiomas, é fundamental prestar bastante atenção aos sinais diacríticos que aparecem acima e abaixo de determinadas letras, como: è, é, ô, õ, ñ, ò, ù, ü, ç, ç.

Na questão da pronúncia, é preciso evitar algumas armadilhas. A precisão exagerada pode dar a impressão de afetação e até de esnobismo. O mesmo acontece com as pronúncias em desuso. Tais coisas apenas chamam atenção para o orador. Por outro lado, é bom evitar o outro extremo e relaxar tanto no uso da linguagem quanto na pronúncia das palavras. Algumas dessas questões já foram discutidas no estudo "Articulação clara".

Em alguns idiomas, a pronúncia aceitável pode diferir de um país para outro — até mesmo de uma região para outra no mesmo país. Um estrangeiro talvez fale o idioma local com sotaque. Os dicionários às vezes admitem mais de uma pronúncia para determinada palavra. Especialmente se a pessoa não teve muito acesso à instrução escolar ou se a sua língua materna for outra, ela se beneficiará muito por ouvir com atenção os que falam bem o idioma local e imitar sua pronúncia. Como Testemunhas de Jeová queremos falar de uma maneira que dignifique a mensagem que pregamos e que seja prontamente entendida pelas pessoas da localidade.

No dia-a-dia, é melhor usar palavras com as quais se está bem familiarizado. Normalmente, a pronúncia não constitui problema numa conversa, mas ao ler em voz alta você poderá se deparar com palavras que não usa no cotidiano.

#### **Maneiras de aprimorar**

Muitas pessoas que têm problemas de pronúncia não se dão conta disso.

Em primeiro lugar, quando for designado a ler em público, consulte num dicionário as palavras que não conhece. Se não tiver prática em usar o dicionário, procure em suas páginas iniciais, ou finais, a explicação sobre as abreviaturas, as siglas e os símbolos fonéticos usados ou, se necessário, peça que alguém o ajude a entendê-los. Em alguns casos, uma palavra pode ter pronúncias diferentes, dependendo do contexto. Alguns dicionários indicam a pronúncia de letras que têm sons variáveis bem como a sílaba tônica. Antes de fechar o dicionário, repita a palavra várias vezes em voz alta.

Uma segunda maneira de melhorar a pronúncia é ler para alguém que pronuncia bem as palavras e pedir-lhe que corrija seus erros.

Um terceiro modo de aprimorar a pronúncia é prestar atenção aos bons oradores.

### Pronúncia de números telefônicos

O número de telefone deve ser pronunciado algarismo por algarismo.

Deve-se dar uma pausa maior após o prefixo.

Lê-se em caso de uma sequência de números de três em três algarismos, com exceção de uma sequência de quatro números juntos, onde damos uma pausa a cada dois algarismos.

O número “6” deve ser pronunciado como “meia” e o número “11”, que é outra exceção, deve ser pronunciado como “onze”.

Veja abaixo os exemplos

011.264.1003 – zero, onze – dois, meia, quatro – um, zero – zero, três

021.271.3343 – zero, dois, um – dois, sete, um – três, três – quatro, três

031.386.1198 – zero, três, um – três, oito, meia – onze – nove, oito

#### Exceções

110 -cento e dez

111 – cento e onze

211 – duzentos e onze

118 – cento e dezoito

511 – quinhentos e onze

0001 – mil ao contrário

### Atendimento telefônico

Na comunicação telefônica, é fundamental que o interlocutor se sinta acolhido e respeitado, sobretudo porque se trata da utilização de um canal de comunicação a distância. É preciso, portanto, que o processo de comunicação ocorra da melhor maneira possível para ambas as partes (emissor e receptor) e que as mensagens sejam sempre acolhidas e contextualizadas, de modo que todos possam receber bom atendimento ao telefone.

Alguns autores estabelecem as seguintes recomendações para o atendimento telefônico:

- não deixar o cliente esperando por um tempo muito longo. É melhor explicar o motivo de não poder atendê-lo e retornar a ligação em seguida;

- o cliente não deve ser interrompido, e o funcionário tem de se empenhar em explicar corretamente produtos e serviços;

- atender às necessidades do cliente; se ele desejar algo que o atendente não possa fornecer, é importante oferecer alternativas;

- agir com cortesia. Cumprimentar com um “bom-dia” ou “boa-tarde”, dizer o nome e o nome da empresa ou instituição são atitudes que tornam a conversa mais pessoal. Perguntar o nome do cliente e tratá-lo pelo nome transmitem a ideia de que ele é importante para a empresa ou instituição. O atendente deve também esperar que o seu interlocutor desligue o telefone. Isso garante que ele não interrompa o usuário ou o cliente. Se ele quiser complementar alguma questão, terá tempo de retomar a conversa.

No atendimento telefônico, a linguagem é o fator principal para garantir a qualidade da comunicação. Portanto, é preciso que o atendente saiba ouvir o interlocutor e responda a suas demandas de maneira cordial, simples, clara e objetiva. O uso correto da língua portuguesa e a qualidade da dicção também são fatores importantes para assegurar uma boa comunicação telefônica. É fundamental que o atendente transmita a seu interlocutor segurança, compromisso e credibilidade.

Além das recomendações anteriores, são citados, a seguir, procedimentos para a excelência no atendimento telefônico:

- Identificar e utilizar o nome do interlocutor: ninguém gosta de falar com um interlocutor desconhecido, por isso, o atendente da chamada deve identificar-se assim que atender ao telefone. Por outro lado, deve perguntar com quem está falando e passar a tratar o interlocutor pelo nome. Esse toque pessoal faz com que o interlocutor se sinta importante;

- assumir a responsabilidade pela resposta: a pessoa que atende ao telefone deve considerar o assunto como seu, ou seja, comprometer-se e, assim, garantir ao interlocutor uma resposta rápida. Por exemplo: não deve dizer “não sei”, mas “vou imediatamente saber” ou “daremos uma resposta logo que seja possível”. Se não for mesmo possível dar uma resposta ao assunto, o atendente deverá apresentar formas alternativas para o fazer, como: fornecer o número do telefone direto de alguém capaz de resolver o problema rapidamente, indicar o e-mail ou número da pessoa responsável procurado. A pessoa que ligou deve ter a garantia de que alguém confirmará a recepção do pedido ou chamada;

- Não negar informações: nenhuma informação deve ser negada, mas há que se identificar o interlocutor antes de a fornecer, para confirmar a seriedade da chamada. Nessa situação, é adequada a seguinte frase: vamos anotar esses dados e depois entraremos em contato com o senhor

- Não apressar a chamada: é importante dar tempo ao tempo, ouvir calmamente o que o cliente/usuário tem a dizer e mostrar que o diálogo está sendo acompanhado com atenção, dando feedback, mas não interrompendo o raciocínio do interlocutor;

- Sorrir: um simples sorriso reflete-se na voz e demonstra que o atendente é uma pessoa amável, solícita e interessada;

- Ser sincero: qualquer falta de sinceridade pode ser catastrófica: as más palavras difundem-se mais rapidamente do que as boas;

- Manter o cliente informado: como, nessa forma de comunicação, não se estabelece o contato visual, é necessário que o atendente, se tiver mesmo que desviar a atenção do telefone durante alguns segundos, peça licença para interromper o diálogo e, depois, peça desculpa pela demora. Essa atitude é importante porque poucos segundos podem parecer uma eternidade para quem está do outro lado da linha;

- Ter as informações à mão: um atendente deve conservar a informação importante perto de si e ter sempre à mão as informações mais significativas de seu setor. Isso permite aumentar a rapidez de resposta e demonstra o profissionalismo do atendente;

- Estabelecer os encaminhamentos para a pessoa que liga: quem atende a chamada deve definir quando é que a pessoa deve voltar a ligar (dia e hora) ou quando é que a empresa ou instituição vai retornar a chamada.

Todas estas recomendações envolvem as seguintes atitudes no atendimento telefônico:

- Receptividade - demonstrar paciência e disposição para servir, como, por exemplo, responder às dúvidas mais comuns dos usuários como se as estivesse respondendo pela primeira vez. Da mesma forma é necessário evitar que interlocutor espere por respostas;

- Atenção – ouvir o interlocutor, evitando interrupções, dizer palavras como “compreendo”, “entendo” e, se necessário, anotar a mensagem do interlocutor);

- Empatia - para personalizar o atendimento, pode-se pronunciar o nome do usuário algumas vezes, mas, nunca, expressões como “meu bem”, “meu querido, entre outras);

- Concentração – sobretudo no que diz o interlocutor (evitar distrair-se com outras pessoas, colegas ou situações, desviando-se do tema da conversa, bem como evitar comer ou beber enquanto se fala);

- Comportamento ético na conversação – o que envolve também evitar promessas que não poderão ser cumpridas.

### Atendimento e tratamento

O atendimento está diretamente relacionado aos negócios de uma organização, suas finalidades, produtos e serviços, de acordo com suas normas e regras. O atendimento estabelece, dessa forma, uma relação entre o atendente, a organização e o cliente.

A qualidade do atendimento, de modo geral, é determinada por indicadores percebidos pelo próprio usuário relativamente a:

- competência – recursos humanos capacitados e recursos tecnológicos adequados;
- confiabilidade – cumprimento de prazos e horários estabelecidos previamente;
- credibilidade – honestidade no serviço proposto;
- segurança – sigilo das informações pessoais;
- facilidade de acesso – tanto aos serviços como ao pessoal de contato;
- comunicação – clareza nas instruções de utilização dos serviços.

Fatores críticos de sucesso ao telefone:

- A voz / respiração / ritmo do discurso
- A escolha das palavras
- A educação

Ao telefone, a sua voz é você. A pessoa que está do outro lado da linha não pode ver as suas expressões faciais e gestos, mas você transmite através da voz o sentimento que está alimentando ao conversar com ela. As emoções positivas ou negativas, podem ser reveladas, tais como:

- Interesse ou desinteresse,
- Confiança ou desconfiança,
- Alerta ou cansaço,
- Calma ou agressividade,
- Alegria ou tristeza,
- Descontração ou embaraço,
- Entusiasmo ou desânimo.

O ritmo habitual da comunicação oral é de 180 palavras por minuto; ao telefone deve-se reduzir para 120 palavras por minuto aproximadamente, tornando o discurso mais claro.

A fala muito rápida dificulta a compreensão da mensagem e pode não ser perceptível; a fala muito lenta pode o outro a julgar que não existe entusiasmo da sua parte.

O tratamento é a maneira como o funcionário se dirige ao cliente e interage com ele, orientando-o, conquistando sua simpatia. Está relacionada a:

- Presteza – demonstração do desejo de servir, valorizando prontamente a solicitação do usuário;
- Cortesia – manifestação de respeito ao usuário e de cordialidade;
- Flexibilidade – capacidade de lidar com situações não-previstas.

A comunicação entre as pessoas é algo múltipla, haja vista, que transmitir uma mensagem para outra pessoa e fazê-la compreender a essência da mesma é uma tarefa que envolve inúmeras variáveis que transformam a comunicação humana em um desafio constante para todos nós.

Essa complexidade aumenta quando não há uma comunicação visual, como na comunicação por telefone, onde a voz é o único instrumento capaz de transmitir a mensagem de um emissor para um receptor. Sendo assim, inúmeras empresas cometem erros primários no atendimento telefônico, por se tratar de algo de difícil consecução.

Abaixo 16 dicas para aprimorar o atendimento telefônico, de modo a atingirmos a excelência, confira:

1 - Profissionalismo: utilize-se sempre de uma linguagem formal, privilegiando uma comunicação que transmita respeito e seriedade. Evite brincadeiras, gírias, intimidades, etc, pois assim fazendo, você estará gerando uma imagem positiva de si mesmo por conta do profissionalismo demonstrado.

2 - Tenha cuidado com os ruídos: algo que é extremamente prejudicial ao cliente são as interferências, ou seja, tudo aquilo que atrapalha a comunicação entre as partes (chueira, sons de aparelhos eletrônicos ligados, etc.). Sendo assim, é necessário manter a linha “limpa” para que a comunicação seja eficiente, evitando desvios.

3 - Fale no tom certo: deve-se usar um tom de voz que seja minimamente compreensível, evitando desconforto para o cliente que por várias vezes é obrigado a “implorar” para que o atendente fale mais alto.

4 - Fale no ritmo certo: não seja ansioso para que você não cometa o erro de falar muito rapidamente, ou seja, procure encontrar o meio termo (nem lento e nem rápido), de forma que o cliente entenda perfeitamente a mensagem, que deve ser transmitida com clareza e objetividade.

5 - Tenha boa dicção: use as palavras com coerência e coesão para que a mensagem tenha organização, evitando possíveis erros de interpretação por parte do cliente.

6 - Tenha equilíbrio: se você estiver atendendo um cliente sem educação, use a inteligência, ou seja, seja paciente, ouça-o atentamente, jamais seja hostil com o mesmo e tente acalmá-lo, pois assim, você estará mantendo sua imagem intacta, haja vista, que esses “dinossauros” não precisam ser atacados, pois, eles se matam sozinhos.

7 - Tenha carisma: seja uma pessoa empática e sorridente para que o cliente se sinta valorizado pela empresa, gerando um clima confortável e harmônico. Para isso, use suas entonações com criatividade, de modo a transmitir emoções inteligentes e contagiantes.

8 - Controle o tempo: se precisar de um tempo, peça o cliente para aguardar na linha, mas não demore uma eternidade, pois, o cliente pode se sentir desprestigiado e desligar o telefone.

9 - Atenda o telefone o mais rápido possível: o ideal é atender o telefone no máximo até o terceiro toque, pois, é um ato que demonstra afabilidade e empenho em tentar entregar para o cliente a máxima eficiência.

10 - Nunca cometa o erro de dizer “alô”: o ideal é dizer o nome da organização, o nome da própria pessoa seguido ainda, das tradicionais saudações (bom dia, boa tarde, etc.). Além disso, quando for encerrar a conversa lembre-se de ser amistoso, agradecendo e reafirmando o que foi acordado.

11 - Seja pró ativo: se um cliente procurar por alguém que não está presente na sua empresa no momento da ligação, jamais peça a ele para ligar mais tarde, pois, essa é uma função do atendente, ou seja, a de retornar a ligação quando essa pessoa estiver de volta à organização.

12 - Tenha sempre papel e caneta em mãos: a organização é um dos princípios para um bom atendimento telefônico, haja vista, que é necessário anotar o nome da pessoa e os pontos principais que foram abordados.

13 - Cumpra seus compromissos: um atendente que não tem responsabilidade de cumprir aquilo que foi acordado demonstra desleixo e incompetência, comprometendo assim, a imagem da empresa. Sendo assim, se tiver que dar um recado, ou, retornar uma ligação lembre-se de sua responsabilidade, evitando esquecimentos.

14 - Tenha uma postura afetuosa e prestativa: ao atender o telefone, você deve demonstrar para o cliente uma postura de quem realmente busca ajudá-lo, ou seja, que se importa com os problemas do mesmo. Atitudes negativas como um tom de voz desinte-

ressado, melancólico e enfadado contribuem para a desmotivação do cliente, sendo assim, é necessário demonstrar interesse e iniciativa para que a outra parte se sinta acolhida.

15 – Não seja impaciente: busque ouvir o cliente atentamente, sem interrompê-lo, pois, essa atitude contribui positivamente para a identificação dos problemas existentes e conseqüentemente para as possíveis soluções que os mesmos exigem.

16 – Mantenha sua linha desocupada: você já tentou ligar para alguma empresa e teve que esperar um longo período de tempo para que a linha fosse desocupada? Pois é, é algo extremamente inconveniente e constrangedor. Por esse motivo, busque não alongar as conversas e evite conversas pessoais, objetivando manter, na medida do possível, sua linha sempre disponível para que o cliente não tenha que esperar muito tempo para ser atendido.

Buscar a excelência constantemente na comunicação humana é um ato fundamental para todos nós, haja vista, que estamos nos comunicando o tempo todo com outras pessoas. Infelizmente algumas pessoas não levam esse importante ato a sério, comprometendo assim, a capacidade humana de transmitir uma simples mensagem para outra pessoa. Sendo assim, devemos ficar atentos para não repetirmos esses erros e conseqüentemente aumentarmos nossa capacidade de comunicação com nosso semelhante.

#### **Resoluções de situações conflitantes ou problemas quanto ao atendimento de ligações ou transferências**

O agente de comunicação é o cartão de visita da empresa.. Por isso é muito importante prestar atenção a todos os detalhes do seu trabalho. Geralmente você é a primeira pessoa a manter contato com o público. Sua maneira de falar e agir vai contribuir muito para a imagem que irão formar sobre sua empresa. Não esqueça: a primeira impressão é a que fica.

Alguns detalhes que podem passar despercebidos na rotina do seu trabalho:

- Voz: deve ser clara, num tom agradável e o mais natural possível. Assim você fala só uma vez e evita perda de tempo.

- Calma: Às vezes pode não ser fácil mas é muito importante que você mantenha a calma e a paciência . A pessoa que esta chamando merece ser atendida com toda a delicadeza. Não deve ser apressada ou interrompida. Mesmo que ela seja um pouco grosseira, você não deve responder no mesmo tom. Pelo contrário, procure acalmá-la.

- Interesse e iniciativa: Cada pessoa que chama merece atenção especial. E você, como toda boa telefonista, deve ser sempre simpática e demonstrar interesse em ajudar.

- Sigilo: Na sua profissão, às vezes é preciso saber de detalhes importantes sobre o assunto que será tratado. Esses detalhes são confidenciais e pertencem somente às pessoas envolvidas. Você deve ser discreta e manter tudo em segredo. A quebra de sigilo nas ligações telefônicas é considerada uma falta grave, sujeita às penalidades legais.

#### **O que dizer e como dizer**

Aqui seguem algumas sugestões de como atender as chamadas externas:

- Ao atender uma chamada externa, você deve dizer o nome da sua empresa seguido de bom dia, boa tarde ou boa noite.

- Essa chamada externa vai solicitar um ramal ou pessoa. Você deve repetir esse número ou nome, para ter certeza de que entendeu corretamente. Em seguida diga: “ Um momento, por favor,” e transfira a ligação.

Ao transferir as ligações, forneça as informações que já possui; faça uso do seu vocabulário profissional; fale somente o necessário e evite assuntos pessoais.

Nunca faça a transferência ligeiramente, sem informar ao seu interlocutor o que vai fazer, para quem vai transferir a ligação, mantenha-o ciente dos passos desse atendimento.

Não se deve transferir uma ligação apenas para se livrar dela. Deve oferecer-se para auxiliar o interlocutor, colocar-se à disposição dele, e se acontecer de não ser possível, transfira-o para quem realmente possa atendê-lo e resolver sua solicitação. Transferir o cliente de um setor para outro, quando essa ligação já tiver sido transferida várias vezes não favorece a imagem da empresa. Nesse caso, anote a situação e diga que irá retornar com as informações solicitadas.

- Se o ramal estiver ocupado quando você fizer a transferência, diga à pessoa que chamou: “O ramal está ocupado. Posso anotar o recado e retornar a ligação.” É importante que você não deixe uma linha ocupada com uma pessoa que está apenas esperando a liberação de um ramal. Isso pode congestionar as linhas do equipamento, gerando perda de ligações. Mas caso essa pessoa insista em falar com o ramal ocupado, você deve interromper a outra ligação e dizer: “Desculpe-me interromper sua ligação, mas há uma chamada urgente do (a) Sr.(a) Fulano(a) para este ramal. O (a) senhor (a) pode atender?” Se a pessoa puder atender , complete a ligação, se não, diga que a outra ligação ainda está em andamento e reafirme sua possibilidade em auxiliar.

Lembre-se:

Você deve ser natural, mas não deve esquecer de certas formalidades como, por exemplo, dizer sempre “por favor” , “Queira desculpar”, “Senhor”, “Senhora”. Isso facilita a comunicação e induz a outra pessoa a ter com você o mesmo tipo de tratamento.

A conversa: existem expressões que nunca devem ser usadas, tais como gírias, meias palavras, e palavras com conotação de intimidade. A conversa deve ser sempre mantida em nível profissional.

#### **Equipamento básico**

Além da sala, existem outras coisas necessárias para assegurar o bom andamento do seu trabalho:

- Listas telefônicas atualizadas.
- Relação dos ramais por nomes de funcionários (em ordem alfabética).
- Relação dos números de telefones mais chamados.
- Tabela de tarifas telefônicas.
- Lápis e caneta
- Bloco para anotações
- Livro de registro de defeitos.

O que você precisa saber:

O seu equipamento telefônico não é apenas parte do seu material de trabalho. É o que há de mais importante. Por isso você deve saber como ele funciona. Tecnicamente, o equipamento que você usa é chamado de CPCT - Central Privada de Comunicação Telefônica, que permite você fazer ligações internas (de ramal para ramal) e externas. Atualmente existem dois tipos: PABX e KS.

- PABX (Private Automatic Branch Exchange): neste sistema, todas as ligações internas e a maioria das ligações para fora da empresa são feitas pelos usuários de ramais. Todas as ligações que entram, passam pela telefonista.

- KS (Key System): todas as ligações, sejam elas de entrada, de saída ou internas, são feitas sem passar pela telefonista

**Informações básicas adicionais**

- Ramal: são os terminais de onde saem e entram as ligações telefônicas. Eles se dividem em:
  - \* Ramais privilegiados: são os ramais de onde se podem fazer ligações para fora sem passar pela telefonista
  - \* Ramais semi-privilegiados: nestes ramais é necessário o auxílio da telefonista para ligar para fora.
  - \* Ramais restritos: só fazem ligações internas.
- Linha - Tronco: linha telefônica que ligaa CPCT à central Telefônica Pública.
  - Número-Chave ou Piloto: Número que acessa automaticamente as linhas que estão em busca automática, devendo ser o único número divulgado ao público.
  - Enlace: Meio pelo qual se efetuam as ligações entre ramais e linhas-tronco.
  - Bloqueador de Interurbanos: Aparelho que impede a realização de ligações interurbanas.
  - DDG: (Discagem Direta Gratuita), serviço interurbano franqueado, cuja cobrança das ligações é feita no telefone chamado.
  - DDR : (Discagem direta a Ramal) , as chamadas externas vão direto para o ramal desejado, sem passar pela telefonista . Isto só é possível em algumas CPCTs do tipo PABX.
  - Pulso : Critério de medição de uma chamada por tempo, distância e horário.
  - Consultores: empregados da Telems que dão orientação às empresas quanto ao melhor funcionamento dos sistemas de telecomunicações.
  - Mantenedora: empresa habilitada para prestar serviço e dar assistência às CPCTs.
  - Serviço Noturno: direciona as chamadas recebidas nos horários fora do expediente para determinados ramais. Só é possível em CPCTs do tipo PBX e PABX.

Em casos onde você se depara com uma situação que represente conflito ou problema, é necessário adequar a sua reação à cada circunstância. Abaixo alguns exemplos.

**1ª - Um cliente chega nervoso – o que fazer?**

- Não interrompa a fala do Cliente. Deixe-o liberar a raiva.
- Acima de tudo, mantenha-se calmo.
- Por nenhuma hipótese, sintonize com o Cliente, em um estado de nervosismo.
- Jamais diga ao Cliente: “Calma, o (a) senhor (a) está muito nervoso (a), tente acalmar-se”.
- Use frases adequadas ao momento. Frases que ajudam acalmar o Cliente, deixando claro que você está ali para ajudá-lo

**2ª – Diante de um Cliente mal-educado – o que fazer?**

- O tratamento deverá ser sempre positivo, independentemente das circunstâncias.
- Não fique envolvido emocionalmente. Aprenda a entender que você não é o alvo.

- Reaja com mais cortesia, com suavidade, cuidando para não parecer ironia. Quando você toma a iniciativa e age positivamente, coloca uma pressão psicológica no Cliente, para que ele reaja de modo positivo.

**3ª – Diante de erros ou problemas causados pela empresa**

- ADMITA o erro, sem evasivas, o mais rápido possível.
- Diga que LAMENTA muito e que fará tudo que estiver ao seu alcance para que o problema seja resolvido.
- CORRIJA o erro imediatamente, ou diga quando vai corrigir.
- Diga QUEM e COMO vai corrigir o problema.

- EXPLIQUE o que ocorreu, evitando justificar.
- Entretanto, se tiver uma boa justificativa, JUSTIFIQUE, mas com muita prudência. O Cliente não se interessa por “justificativas”. Este é um problema da empresa.

**4ª – O Cliente não está entendendo – o que fazer?**

- Concentre-se para entender o que realmente o Cliente quer ou, exatamente, o que ele não está entendendo e o porquê.
- Caso necessário, explique novamente, de outro jeito, até que o Cliente entenda.
- Alguma dificuldade maior? Peça Ajuda! Chame o gerente, o chefe, o encarregado, mas evite, na medida do possível, que o Cliente saia sem entender ou concordar com a resolução.

**5ª – Discussão com o Cliente**

- Em uma discussão com o Cliente, com ou sem razão, você sempre perde!
- Uma maneira eficaz de não cair na tentação de “brigar” ou “discutir” com um cliente é estar consciente – sempre alerta -, de forma que se evite SINTONIZAR na mesma frequência emocional do Cliente, quando esta for negativa. Exemplos:

<i>O Cliente está...</i>	<i>Reaja de forma oposta</i>
Falando alto, gritando.	Fale baixo, pausadamente.
Irritado	Mantenha a calma.
Desafiando	Não aceite. Ignore o desafio.
Ameaçando	Diga-lhe que é possível resolver o problema sem a necessidade de uma ação extrema.
Ofendendo	Diga-lhe que o compreende, que gostaria que ele lhe desse uma oportunidade para ajudá-lo.

**6ª – Equilíbrio Emocional**

- Em uma época em que manter um excelente relacionamento com o Cliente é um pré-requisito de sucesso, ter um alto coeficiente de IE (Inteligência Emocional) é muito importante para todos os profissionais, particularmente os que trabalham diretamente no atendimento a Clientes.

Você exercerá melhor sua Inteligência Emocional à medida que:

- For paciente e compreensivo com o Cliente.
- Tiver uma crescente capacidade de separar as questões pessoais dos problemas da empresa.
- Entender que o foco de “fúria” do Cliente não é você, mas, sim, a empresa. Que você só está ali como uma espécie de “para-raios”.
- Não fizer pré julgamentos dos clientes.
- Entender que cada cliente é diferente do outro.

Entender que para você o problema apresentado pelo cliente é um entre dezenas de outros; para o cliente não, o problema é único, é o problema dele.

- Entender que seu trabalho é este: atender o melhor possível.
- Entender que você e a empresa dependem do cliente, não ele de vocês.
- Entender que da qualidade de sua REAÇÃO vai depender o futuro da relação do cliente com a empresa.