



OP-0890T-20
CÓD: 7891182039437

CORNÉLIO PROCÓPIO

PREFEITURA MUNICIPAL DE CORNÉLIO PROCÓPIO
DO ESTADO DO PARANÁ

Zelador

EDITAL DE ABERTURA Nº 001/2020

Língua Portuguesa

1. Ortografia	01
2. Conjugação de verbos usuais	02
3. Antônimos e Sinônimos	02
4. Classes Gramaticais; Elementos Estruturais da Palavra; Processo de Formação de Palavras	02
5. Significação de Palavras	10
6. Divisão Silábica; Número de Sílabas	11
7. Uso de Mau e Mal; Uso de Mas e Mais	13

Matemática

1. Números naturais, operações (adição, subtração, multiplicação e divisão), porcentagem, problemas, medida, múltiplos, divisores, operações com frações com denominadores iguais	01
---	----

Conhecimentos Gerais

1. Símbolos nacionais, estaduais e municipais	01
2. Atualidades nos assuntos relacionados, história, política, justiça, segurança pública, saúde, religião, esportes, do Município, do Estado, do Brasil e do mundo	10

Conhecimentos Específicos Zelador

1. Boas maneiras. Comportamento no ambiente de trabalho	01
2. Organização do local de trabalho	12
3. Noções básicas de preparação de alimentos. Coleta, armazenamento e tipos de recipientes. Materiais utilizados na limpeza em geral. Trabalho de cozinha: preparo de café, lanches e refeições em geral. Guarda e conservação de alimentos. Controle de estoque de material de limpeza e de cozinha	14
4. Relatório de pedidos de materiais de consumo, limpeza e gêneros alimentícios	28
5. Higiene pessoal, ambiental e de materiais de consumo	36
6. Noções básicas de limpeza de prédios públicos	38

LÍNGUA PORTUGUESA

1. Ortografia	01
2. Conjugação de verbos usuais	02
3. Antônimos e Sinônimos	02
4. Classes Gramaticais; Elementos Estruturais da Palavra; Processo de Formação de Palavras	02
5. Significação de Palavras	10
6. Divisão Silábica; Número de Sílabas	11
7. Uso de Mau e Mal; Uso de Mas e Mais.	13

ORTOGRAFIA

Ortografia Oficial

• **Mudanças no alfabeto:** O alfabeto tem 26 letras. Foram reintroduzidas as letras k, w e y.

O alfabeto completo é o seguinte: A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

• **Trema:** Não se usa mais o trema (¨), sinal colocado sobre a letra u para indicar que ela deve ser pronunciada nos grupos *gue, gui, que, qui*.

Regras de acentuação

– Não se usa mais o acento dos ditongos abertos éi e ói das palavras paroxítonas (palavras que têm acento tônico na penúltima sílaba)

Como era	Como fica
alcatéia	alcateia
apóia	apoia
apóio	apoio

Atenção: essa regra só vale para as paroxítonas. As oxítonas continuam com acento: Ex.: papéis, herói, heróis, troféu, troféus.

– Nas palavras paroxítonas, não se usa mais o acento no **i** e no **u** tônicos quando vierem depois de um ditongo.

Como era	Como fica
baiúca	baiuca
bocaiúva	bocaiuva

Atenção: se a palavra for oxítona e o **i** ou o **u** estiverem em posição final (ou seguidos de **s**), o acento permanece. Exemplos: tuiuí, tuiuíus, Piauí.

– Não se usa mais o acento das palavras terminadas em êem e ôo(s).

Como era	Como fica
abenção	abenção
crêem	creem

– Não se usa mais o acento que diferenciava os pares pára/para, péla(s)/pela(s), pêlo(s)/pelo(s), pólo(s)/polo(s) e pêra/pera.

Atenção:

- Permanece o acento diferencial em pôde/pode.
- Permanece o acento diferencial em pôr/por.
- Permanecem os acentos que diferenciam o singular do plural dos verbos *ter* e *vir*, assim como de seus derivados (*manter, deter, reter, conter, convir, intervir, advir* etc.).

- É facultativo o uso do acento circunflexo para diferenciar as palavras forma/fôrma.

Uso de hífen

Regra básica:

Sempre se usa o hífen diante de **h**: *anti-higiênico, super-homem*.

Outros casos

1. Prefixo terminado em vogal:

– Sem hífen diante de vogal diferente: *autoescola, antiaéreo*.

– Sem hífen diante de consoante diferente de **r** e **s**: *anteprojeto, semicírculo*.

– Sem hífen diante de **r** e **s**. Dobram-se essas letras: *antirracismo, antissocial, ultrassom*.

– Com hífen diante de mesma vogal: *contra-ataque, micro-ondas*.

2. Prefixo terminado em consoante:

– Com hífen diante de mesma consoante: *inter-regional, sub-bibliotecário*.

– Sem hífen diante de consoante diferente: *intermunicipal, supersônico*.

– Sem hífen diante de vogal: *interestadual, superinteressante*.

Observações:

- Com o prefixo **sub**, usa-se o hífen também diante de palavra iniciada por **r**: *sub-região, sub-raça*. Palavras iniciadas por **h** perdem essa letra e juntam-se sem hífen: *subumano, subumanidade*.

- Com os prefixos **circum** e **pan**, usa-se o hífen diante de palavra iniciada por **m**, **n** e **vogal**: *circum-navegação, pan-americano*.

- O prefixo **co** aglutina-se, em geral, com o segundo elemento, mesmo quando este se inicia por **o**: *coobrigação, coordenar, cooperar, cooperação, cooptar, coocupante*.

- Com o prefixo **vice**, usa-se sempre o hífen: *vice-rei, vice-almirante*.

- Não se deve usar o hífen em certas palavras que perderam a noção de composição, como *girassol, madressilva, mandachuva, pontapé, paraquedas, paraquedista*.

- Com os prefixos **ex**, **sem**, **além**, **aquém**, **recém**, **pós**, **pré**, **pró**, usa-se sempre o hífen: *ex-aluno, sem-terra, além-mar, aquém-mar, recém-casado, pós-graduação, pré-vestibular, pró-europeu*.

Viu? Tudo muito tranquilo. Certeza que você já está dominando muita coisa. Mas não podemos parar, não é mesmo?!?! Por isso vamos passar para mais um ponto importante.

Acentuação Gráfica

Acentuação é o modo de proferir um som ou grupo de sons com mais relevo do que outros. Os sinais diacríticos servem para indicar, dentre outros aspectos, a pronúncia correta das palavras. Vejamos um por um:

Acento agudo: marca a posição da sílaba tônica e o timbre aberto.

Já cursei a Faculdade de História.

Acento circunflexo: marca a posição da sílaba tônica e o timbre fechado.

Meu avô e meus três tios ainda são vivos.

Acento grave: marca o fenômeno da crase (estudaremos este caso a fundo mais à frente).

Sou leal à mulher da minha vida.

As palavras podem ser:

- **Oxítonas:** quando a sílaba tônica é a última (*ca-fé, ma-ra-cu-já, ra-paz, u-ru-bu...*)

- **Paroxítonas:** quando a sílaba tônica é a penúltima (*me-sa, sa-bo-ne-te, ré-gua...*)

- **Proparoxítonas:** quando a sílaba tônica é a antepenúltima (*sá-ba-do, tô-ni-ca, his-tó-ri-co...*)

As regras de acentuação das palavras são simples. Vejamos:

- São acentuadas todas as palavras proparoxítonas (médico, íamos, Ângela, sânscrito, fôssemos...)
- São acentuadas as palavras paroxítonas terminadas em L, N, R, X, I(S), US, UM, UNS, OS, ÃO(S), Ã(S), EI(S) (amável, elétron, éter, fênix, júri, oásis, ônus, fórum, órfão...)
- São acentuadas as palavras oxítonas terminadas em A(S), E(S), O(S), EM, ENS, ÉU(S), ÉI(S), ÓI(S) (xarás, convéns, robô, Jô, céu, dói, coronéis...)
- São acentuados os hiatos I e U, quando precedidos de vogais (aí, faísca, baú, juízo, Luísa...)

Viu que não é nenhum bicho de sete cabeças? Agora é só treinar e fixar as regras.

CONJUGAÇÃO DE VERBOS USUAIS

Prezado Candidato, o Tópico acima será abordado na Integra em: CLASSES GRAMATICAIS. ELEMENTOS ESTRUTURAIS DA PALAVRA. PROCESSO DE FORMAÇÃO DE PALAVRA.

ANTÔNIMOS E SINÔNIMOS

Prezado Candidato, o Tópico acima será abordado na Integra em: SIGNIFICAÇÃO DE PALAVRAS.

CLASSES GRAMATICAIS ELEMENTOS ESTRUTURAIS DA PALAVRA PROCESSO DE FORMAÇÃO DE PALAVRA

ESTRUTURA E FORMAÇÃO DAS PALAVRAS

As palavras são formadas por estruturas menores, com significados próprios. Para isso, há vários processos que contribuem para a formação das palavras.

Estrutura das palavras

As palavras podem ser subdivididas em estruturas significativas menores - os morfemas, também chamados de elementos mórficos:

- radical e raiz;
- vogal temática;
- tema;
- desinências;
- afixos;
- vogais e consoantes de ligação.

Radical: Elemento que contém a base de significação do vocábulo.

Exemplos

VEND*er*, PART*ir*, ALUN*o*, MAR*.*

Desinências: Elementos que indicam as flexões dos vocábulos.

Dividem-se em:

Nominais

Indicam flexões de gênero e número nos substantivos.

Exemplos

*pequenO, pequenA, alunO, alunA.
pequenoS, pequenaS, alunoS, alunAs.*

Verbais

Indicam flexões de modo, tempo, pessoa e número nos verbos

Exemplos

vendêSSEmos, entregáRAMos. (modo e tempo)

vendesteS, entregásseIS. (pessoa e número)

Indica, nos verbos, a conjugação a que pertencem.

Exemplos

1ª conjugação: – A – *cantAr*

2ª conjugação: – E – *fazEr*

3ª conjugação: – I – *sumIr*

Observação

Nos substantivos ocorre vogal temática quando ela não indica oposição masculino/feminino.

Exemplos

livrO, dentE, paletó.

Tema: União do radical e a vogal temática.

Exemplos

CANTAr, CORRER, CONSUMIr.

Vogal e consoante de ligação: São os elementos que se interpõem aos vocábulos por necessidade de eufonia.

Exemplos

chaLeira, cafeZal.

Afixos

Os afixos são elementos que se acrescentam antes ou depois do radical de uma palavra para a formação de outra palavra. Dividem-se em:

Prefixo: Partícula que se coloca antes do radical.

Exemplos

DISpor, EMPobrecer, DESorganizar.

Sufixo

Afixo que se coloca depois do radical.

Exemplos

contentaMENTO, realIDADE, enaltECER.

Processos de formação das palavras

Composição: Formação de uma palavra nova por meio da junção de dois ou mais vocábulos primitivos. Temos:

Justaposição: Formação de palavra composta sem alteração na estrutura fonética das primitivas.

Exemplos

passa + tempo = passatempo

gira + sol = girassol

Aglutinação: Formação de palavra composta com alteração da estrutura fonética das primitivas.

Exemplos

em + boa + hora = embora

vossa + merce = você

Derivação:

Formação de uma nova palavra a partir de uma primitiva. Temos:

Prefixação: Formação de palavra derivada com acréscimo de um prefixo ao radical da primitiva.

Exemplos

CONter, INapto, DESleal.

Sufixação: Formação de palavra nova com acréscimo de um sufixo ao radical da primitiva.

Exemplos

cafezAL,meninINH,a,loucaMENTE.

Parassíntese: Formação de palavra derivada com acréscimo de um prefixo e um sufixo ao radical da primitiva ao mesmo tempo.

Exemplos

EMtardECER, DESanimADO, ENgravidAR.

Derivação imprópria: Alteração da função de uma palavra primitiva.

Exemplo

Todos ficaram encantados com seu andar: verbo usado com valor de substantivo.

Derivação regressiva: Ocorre a alteração da estrutura fonética de uma palavra primitiva para a formação de uma derivada. Em geral de um verbo para substantivo ou vice-versa.

Exemplos

combater – o combate

chorar – o choro

Prefixos

Os prefixos existentes em Língua Portuguesa são divididos em: vernáculos, latinos e gregos.

Vernáculos: Prefixos latinos que sofreram modificações ou foram aportuguesados: *a, além, ante, aquém, bem, des, em, entre, mal, menos, sem, sob, sobre, soto.*

Nota-se o emprego desses prefixos em palavras como: *abordar, além-mar, bem-aventurado, desleal, engarrafar, maldição, menosprezar, sem-cerimônia, sopé, sobpor, sobre-humano, etc.*

Latinos: Prefixos que conservam até hoje a sua forma latina original:

a, ab, abs – afastamento: *aversão, abjurar.*

a, ad – aproximação, direção: *amontoar.*

ambi – dualidade: *ambidestro.*

bis, bin, bi – repetição, dualidade: *bisneto, binário.*

centum – cem: *centúviro, centuplicar, centígrado.*

circum, circun, circu – em volta de: *circumpolar, circunstante.*

cis – quem de: *cisalpino, cís-gangético.*

com, con, co – companhia, concomitância: *combater, contemporâneo.*

contra – oposição, posição inferior: *contradizer.*

de – movimento de cima para baixo, origem, afastamento: *decrecer, deportar.*

des – negação, separação, ação contrária: *desleal, desviar.*

dis, di – movimento para diversas partes, ideia contrária: *distrair, dimanar.*

entre – situação intermediária, reciprocidade: *entrelinha, entrevista.*

ex, es, e – movimento de dentro para fora, intensidade, privação, situação cessante: *exportar, espalmar, ex-professor.*

extra – fora de, além de, intensidade: *extravasar, extraordinário.*

im, in, i – movimento para dentro; ideia contrária: *importar, ingrato.*

inter – no meio de: *intervocálico, intercalado.*

intra – movimento para dentro: *intravenoso, intrometer.*

justa – perto de: *justapor.*

multi – pluralidade: *multiforme.*

ob, o – oposição: *obstar, opor, obstáculo.*

pene – quase: *penúltimo, península.*

per – movimento através de, acabamento de ação; ideia pejorativa: *percorrer.*

post, pos – posteridade: *postergar, pospor.*

pre – anterioridade: *predizer, preclaro.*

preter – anterioridade, para além: *preterir, preternatural.*

pro – movimento para diante, a favor de, em vez de: *perseguir, procurador, pronome.*

re – movimento para trás, ação reflexiva, intensidade, repetição: *regressar, revirar.*

retro – movimento para trás: *retroceder.*

satis – bastante: *satisdar.*

sub, sob, so, sus – inferioridade: *subdelegado, sobraçar, sopé.*

subter – por baixo: *subterfúgio.*

super, supra – posição superior, excesso: *super-homem, superpovoado.*

trans, tras, tra, tres – para além de, excesso: *transportar.*

tris, três, tri – três vezes: *trisavô, tresdobro.*

ultra – para além de, intensidade: *ultrapassar, ultrabelo.*

uni – um: *unânime, unicelular.*

Grego: Os principais prefixos de origem grega são:

a, an – privação, negação: *ápode, anarquia.*

ana – inversão, parecença: *anagrama, analogia.*

anfi – duplicidade, de um e de outro lado: *anfíbio, anfiteatro.*

anti – oposição: *antipatia, antagonista.*

apo – afastamento: *apólogo, apogeu.*

arqui, arque, arce, arc – superioridade: *arcebispo, arcanjo.*

caco – mau: *cacofonia.*

cata – de cima para baixo: *cataclismo, catalepsia.*

deca – dez: *decâmetro.*

dia – através de, divisão: *diáfano, diálogo.*

dis – dualidade, mau: *dissílabo, dispepsia.*

en – sobre, dentro: *encéfalo, energia.*

endo – para dentro: *endocorpo.*

epi – por cima: *epiderme, epígrafe.*

eu – bom: *eufonia, eugênia, eupepsia.*

hecto – cem: *hectômetro.*

hemi – metade: *hemistíquio, hemisfério.*

hiper – superioridade: *hipertensão, hipérbole.*

hipo – inferioridade: *hipoglossa, hipótese, hipotermia.*

homo – semelhança, identidade: *homônimo.*

meta – união, mudança, além de: *metacarpo, metáfase.*

míria – dez mil: *mirímetro.*

mono – um: *monóculo, monoculista.*

neo – novo, moderno: *neologismo, neolatino.*

para – aproximação, oposição: *paráfrase, paradoxo.*

penta – cinco: *pentágono.*

peri – em volta de: *perímetro.*

poli – muitos: *polígono, polímorfo.*

pro – antes de: *prótese, prólogo, profeta.*

Sufixos

Os sufixos podem ser: nominais, verbais e adverbial.

Nominais

Coletivos: *-aria, -ada, -edo, -al, -agem, -atro, -alha, -ama.*

Aumentativos e diminutivos: *-ão, -rão, -zão, -arrão, -aço, -astro, -az.*

Agentes: *-dor, -nte, -ário, -eiro, -ista.*

Lugar: *-ário, -douro, -eiro, -ório*.
Estado: *-eza, -idade, -ice, -ência, -ura, -ado, -ato*.
Pátrios: *-ense, -ista, -ano, -eiro, -ino, -io, -eno, -enho, -aico*.
Origem, procedência: *-estre, -este, -esco*.

Verbais

Comuns: *-ar, -er, -ir*.
Frequentativos: *-açar, -ejar, -escer, -tear, -itar*.
Incoativos: *-escer, -ejar, -itar*.
Diminutivos: *-inhar, -itar, -icar, -iscar*.

Adverbial = há apenas um

MENTE: *mecanicamente, felizmente* etc.

CLASSES GRAMATICAIS

As palavras costumam ser divididas em classes, segundo suas funções e formas. Palavras que se apresentam sempre com a mesma forma chamam-se **invariáveis**; são **variáveis**, obviamente, as que apresentam flexão ou variação de forma.

Artigo

É a palavra que antecede os substantivos, de forma determinada (*o, a, os, as*) ou indeterminada (*um, uma, uns, umas*).

Classificação

Definidos: Determinam o substantivo de modo particular.

Ex.: *Liguei para o advogado*.

Indefinidos: Determinam o substantivo de modo geral.

Ex.: *Liguei para um advogado*.

Substantivo

É a palavra que nomeia o que existe, seja ele animado ou inanimado, real ou imaginário, concreto ou abstrato.

Classificação

Concreto: Dá nome ao ser de natureza independente, real ou imaginário.

Abstrato: Nomeia ação, estado, qualidade, sensação ou sentimento e todos os seres que não tem existência independente de outros.

Comum: Dá nome ao ser **genericamente**, como pertencente a uma determinada classe.

Ex.: *cavalo, menino, rio, cidade*.

Próprio: Dá nome ao ser particularmente, dentro de uma espécie.

Ex.: *Pedro, Terra, Pacífico, Belo Horizonte*.

Primitivo: É o que deriva uma série de palavras de mesma família etimológica; não se origina de nenhum outro nome.

Ex.: *pedra, pobre*.

Derivado: Origina-se de um primitivo.

Ex.: *pedrada, pobreza*.

Simples: Apresenta apenas um radical.

Ex.: *pedra, tempo, roupa*.

Composto: Apresenta mais de um radical.

Ex.: *pedra-sabão, guarda-chuva*.

Coletivo: Embora no singular, expressa pluralidade.

Ex.: *enxame, cardume, frota*

Adjetivo

Palavra que modifica um substantivo, dando-lhe uma qualidade.

Exemplo:

Cadeira **confortável**

Locução adjetiva

Expressão formada de preposição mais substantivo com valor e emprego de adjetivo. A preposição faz com que um substantivo se junte a outro para qualificá-lo:

menina (substantivo) *de sorte* (substantivo)

Menina *de sorte*

= sortuda (qualifica o substantivo)

Flexão do adjetivo - gênero

Uniformes: Uma forma única para ambos os gêneros.

Ex.: O livro **comum** – a receita **comum**

Biformes: Duas formas, para o masculino e outra para o feminino.

Ex.: homem **mau** – mulher **má**

Flexão do adjetivo - número

Adjetivos simples: plural seguindo as mesmas regras dos substantivos simples.

Ex.: menino **gentil** – meninos **gentis**

Adjetivos compostos: plural com a flexão do último elemento.

Ex.: líquido doce-**amargo** – líquidos doce-**amargos**

Observações

Havendo a ideia de cor no adjetivo composto, far-se-á o plural mediante a análise morfológica dos elementos do composto:

– se o último elemento do adjetivo composto for **adjetivo**, haverá apenas a flexão desse último elemento.

Ex.: tecido **verde-claro** – tecidos **verde-claros**

– se o último elemento do adjetivo composto for **substantivo**, o adjetivo fica invariável.

Ex.: terno **amarelo-canário** – ternos **amarelo-canário**

Exceção

– **azul-marinho** (invariável):

carro **azul-marinho** – carros **azul-marinho**

Flexão do adjetivo - grau

Há dois graus: **comparativo** (indica se o ser é superior, inferior ou igual na qualificação) **superlativo** (uma qualidade é levada ao seu mais alto grau de intensidade).

Adjetivo	Comparativo de superioridade		Superlativo absoluto	
	Analítico	Sintético	Analítico	Sintético
Bom	mais bom	melhor	muito bom	ótimo
Mau	mais mau	pior	muito mau	péssimo
Grande	mais grande	maior	muito grande	máximo
Pequeno	mais pequeno	menor	muito pequeno	mínimo
Alto	mais alto	superior	muito alto	supremo
Baixo	mais baixo	inferior	muito baixo	ínfimo

Numeral

Palavra que exprime quantidade, ordem, fração e multiplicação, em relação ao substantivo.

Classificação

Numeral cardinal: indica quantidade.

Exemplos

duas casas

dez anos

Numeral ordinal: indica ordem.

MATEMÁTICA

1. Números naturais, operações (adição, subtração, multiplicação e divisão), porcentagem, problemas, medida, múltiplos, divisores, operações com frações com denominadores iguais.....01
-

NÚMEROS NATURAIS, OPERAÇÕES (ADIÇÃO, SUBTRAÇÃO, MULTIPLICAÇÃO E DIVISÃO), PORCENTAGEM, PROBLEMAS, MEDIDA, MÚLTIPLOS, DIVISORES, OPERAÇÕES COM FRAÇÕES COM DENOMINADORES IGUAIS

NÚMEROS NATURAIS

Os números naturais são o modelo matemático necessário para efetuar uma contagem.

Começando por zero e acrescentando sempre uma unidade, obtemos o conjunto infinito dos números naturais

$$\mathbb{N} = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$$

- Todo número natural dado tem um sucessor

- a) O sucessor de 0 é 1.
- b) O sucessor de 1000 é 1001.
- c) O sucessor de 19 é 20.

Usamos o * para indicar o conjunto sem o zero.

$$\mathbb{N}^* = \{1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$$

- Todo número natural dado N, exceto o zero, tem um antecessor (número que vem antes do número dado).

Exemplos: Se m é um número natural diferente de zero.

- a) O antecessor do número m é m-1.
- b) O antecessor de 2 é 1.
- c) O antecessor de 56 é 55.
- d) O antecessor de 10 é 9.

Expressões Numéricas

Nas expressões numéricas aparecem adições, subtrações, multiplicações e divisões. Todas as operações podem acontecer em uma única expressão. Para resolver as expressões numéricas utilizamos alguns procedimentos:

Se em uma expressão numérica aparecer as quatro operações, devemos resolver a multiplicação ou a divisão primeiramente, na ordem em que elas aparecerem e somente depois a adição e a subtração, também na ordem em que aparecerem e os parênteses são resolvidos primeiro.

Exemplo 1

$$10 + 12 - 6 + 7$$

$$22 - 6 + 7$$

$$16 + 7$$

$$23$$

Exemplo 2

$$40 - 9 \times 4 + 23$$

$$40 - 36 + 23$$

$$4 + 23$$

$$27$$

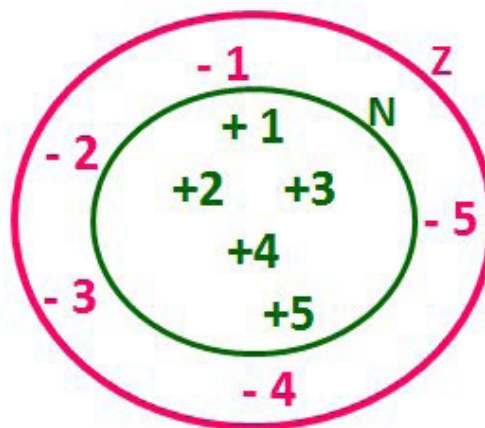
Exemplo 3

$$25 - (50 - 30) + 4 \times 5$$

$$25 - 20 + 20 = 25$$

CONJUNTO DOS NÚMEROS INTEIROS - Z

O conjunto dos números inteiros é a reunião do conjunto dos números naturais $\mathbb{N} = \{0, 1, 2, 3, 4, \dots, n, \dots\}$; ($\mathbb{N} \subset \mathbb{Z}$); o conjunto dos opostos dos números naturais e o zero. Representamos pela letra Z.



$\mathbb{N} \subset \mathbb{Z}$ (N está contido em Z)

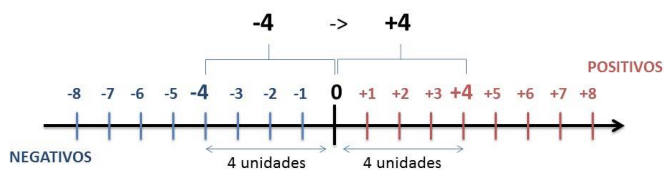
Subconjuntos:

Símbolo	Representação	Descrição
*	\mathbb{Z}^*	Conjunto dos números inteiros não nulos
+	\mathbb{Z}_+	Conjunto dos números inteiros não negativos
* e +	\mathbb{Z}^*_+	Conjunto dos números inteiros positivos
-	\mathbb{Z}_-	Conjunto dos números inteiros não positivos
* e -	\mathbb{Z}^*_-	Conjunto dos números inteiros negativos

Observamos nos números inteiros algumas características:

Módulo: distância ou afastamento desse número até o zero, na reta numérica inteira. Representa-se o módulo por $| \cdot |$. O módulo de qualquer número inteiro, diferente de zero, é sempre positivo.

Números Opostos: dois números são opostos quando sua soma é zero. Isto significa que eles estão a mesma distância da origem (zero).



Somando-se temos: $(+4) + (-4) = (-4) + (+4) = 0$

Operações

- **Soma ou Adição:** Associamos aos números inteiros positivos a ideia de ganhar e aos números inteiros negativos a ideia de perder.

ATENÇÃO: O sinal (+) antes do número positivo pode ser dispensado, mas o sinal (-) antes do número negativo nunca pode ser dispensado.

- **Subtração:** empregamos quando precisamos tirar uma quantidade de outra quantidade; temos duas quantidades e queremos saber quanto uma delas tem a mais que a outra; temos duas quan-

tidades e queremos saber quanto falta a uma delas para atingir a outra. A subtração é a operação inversa da adição. O sinal sempre será do maior número.

ATENÇÃO: todos parênteses, colchetes, chaves, números, ..., entre outros, precedidos de sinal negativo, tem o seu sinal invertido, ou seja, é dado o seu oposto.

Exemplo: (FUNDAÇÃO CASA – AGENTE EDUCACIONAL – VUNESP) Para zelar pelos jovens internados e orientá-los a respeito do uso adequado dos materiais em geral e dos recursos utilizados em atividades educativas, bem como da preservação predial, realizou-se uma dinâmica elencando “atitudes positivas” e “atitudes negativas”, no entendimento dos elementos do grupo. Solicitou-se que cada um classificasse suas atitudes como positiva ou negativa, atribuindo (+4) pontos a cada atitude positiva e (-1) a cada atitude negativa. Se um jovem classificou como positiva apenas 20 das 50 atitudes anotadas, o total de pontos atribuídos foi

- (A) 50.
- (B) 45.
- (C) 42.
- (D) 36.
- (E) 32.

Resolução:

50-20=30 atitudes negativas
 20.4=80
 30.(-1)=-30
 80-30=50

Resposta: A.

- **Multiplicação:** é uma adição de números/ fatores repetidos. Na multiplicação o produto dos números *a* e *b*, pode ser indicado por ***a x b***, ***a . b*** ou ainda ***ab*** sem nenhum sinal entre as letras.

- **Divisão:** a divisão exata de um número inteiro por outro número inteiro, diferente de zero, dividimos o módulo do dividendo pelo módulo do divisor.

- 1) No conjunto Z, a divisão não é comutativa, não é associativa e não tem a propriedade da existência do elemento neutro.
- 2) Não existe divisão por zero.
- 3) Zero dividido por qualquer número inteiro, diferente de zero, é zero, pois o produto de qualquer número inteiro por zero é igual a zero.

Na multiplicação e divisão de números inteiros é muito importante a REGRA DE SINAIS:

Sinais iguais (+) (+); (-) (-) = resultado sempre **positivo**.
Sinais diferentes (+) (-); (-) (+) = resultado sempre **negativo**.

Exemplo: (Pref.de Niterói) Um estudante empilhou seus livros, obtendo uma única pilha 52cm de altura. Sabendo que 8 desses livros possui uma espessura de 2cm, e que os livros restantes possuem espessura de 3cm, o número de livros na pilha é:

- (A) 10
- (B) 15
- (C) 18
- (D) 20
- (E) 22

Resolução:

São 8 livros de 2 cm: $8 \cdot 2 = 16$ cm
 Como eu tenho 52 cm ao todo e os demais livros tem 3 cm, temos:
 $52 - 16 = 36$ cm de altura de livros de 3 cm

$36 : 3 = 12$ livros de 3 cm

O total de livros da pilha: $8 + 12 = 20$ livros ao todo.

Resposta: D.

Potenciação: A potência a^n do número inteiro *a*, é definida como um produto de *n* fatores iguais. O número *a* é denominado a **base** e o número *n* é o **expoente**. $a^n = a \times a \times a \times a \times \dots \times a$, *a* é multiplicado por *a* *n* vezes. Tenha em mente que:

- Toda potência de **base positiva** é um número **inteiro positivo**.
- Toda potência de **base negativa** e **expoente par** é um número **inteiro positivo**.
- Toda potência de **base negativa** e **expoente ímpar** é um número **inteiro negativo**.

Propriedades da Potenciação

1) Produtos de Potências com bases iguais: Conserva-se a base e somam-se os expoentes. $(-a)^3 \cdot (-a)^6 = (-a)^{3+6} = (-a)^9$

2) Quocientes de Potências com bases iguais: Conserva-se a base e subtraem-se os expoentes. $(-a)^8 : (-a)^6 = (-a)^{8-6} = (-a)^2$

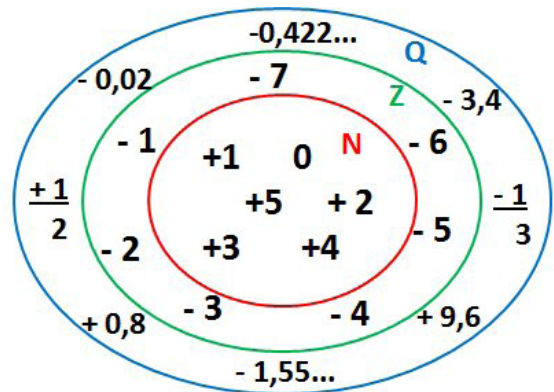
3) Potência de Potência: Conserva-se a base e multiplicam-se os expoentes. $[(-a)^5]^2 = (-a)^{5 \cdot 2} = (-a)^{10}$

4) Potência de expoente 1: É sempre igual à base. $(-a)^1 = -a$ e $(+a)^1 = +a$

5) Potência de expoente zero e base diferente de zero: É igual a 1. $(+a)^0 = 1$ e $(-b)^0 = 1$

CONJUNTO DOS NÚMEROS RACIONAIS – Q

Um número racional é o que pode ser escrito na forma $\frac{m}{n}$, onde *m* e *n* são números inteiros, sendo que *n* deve ser diferente de zero. Frequentemente usamos *m/n* para significar a divisão de *m* por *n*.



N C Z C Q (N está contido em Z que está contido em Q)

Subconjuntos:

Símbolo	Representação	Descrição
*	Q^*	Conjunto dos números racionais não nulos
+	Q_+	Conjunto dos números racionais não negativos
* e +	Q^*_+	Conjunto dos números racionais positivos
-	Q_-	Conjunto dos números racionais não positivos
* e -	Q^*_-	Conjunto dos números racionais negativos

Representação decimal

Podemos representar um número racional, escrito na forma de fração, em número decimal. Para isso temos duas maneiras possíveis:

1º) O numeral decimal obtido possui, após a vírgula, um número finito de algarismos. Decimais Exatos:

$$\frac{2}{5} = 0,4$$

2º) O numeral decimal obtido possui, após a vírgula, infinitos algarismos (nem todos nulos), repetindo-se periodicamente Decimais Periódicos ou Dízimas Periódicas:

$$\frac{1}{3} = 0,333...$$

Representação Fracionária

É a operação inversa da anterior. Aqui temos duas maneiras possíveis:

1) Transformando o número decimal em uma fração numerador é o número decimal sem a vírgula e o denominador é composto pelo numeral 1, seguido de tantos zeros quantas forem as casas decimais do número decimal dado. Ex.:

$$0,035 = 35/1000$$

2) Através da fração geratriz. Aí temos o caso das dízimas periódicas que podem ser simples ou compostas.

Simples: o seu período é composto por um mesmo número ou conjunto de números que se repete infinitamente. Exemplos:

<p>* 0,444... Período: 4 (1 algarismo)</p> $0,444... = \frac{4}{9}$	<p>* 0,313131... Período: 31 (2 algarismos)</p> $0,313131... = \frac{31}{99}$	<p>* 0,278278278... Período: 278 (3 algarismos)</p> $0,278278278... = \frac{278}{999}$
---	---	--

Procedimento: para transformarmos uma dízima periódica simples em fração basta utilizarmos o dígito 9 no denominador para cada quantos dígitos tiver o período da dízima.

Composta: quando a mesma apresenta um ante período que não se repete.

a)

Parte não periódica com o período da dízima menos a parte não periódica.

$$0,58333... = \frac{583 - 58}{900} = \frac{525}{900} = \frac{525 : 75}{900 : 75} = \frac{7}{12}$$

Simplificando

Parte não periódica com 2 algarismos

Período com 1 algarismo

2 algarismos zeros

1 algarismo 9

Procedimento: para cada algarismo do período ainda se coloca um algarismo 9 no denominador. Mas, agora, para cada algarismo do antiperíodo se coloca um algarismo zero, também no denominador.

b)

Números que não se repetem e período

$$6,37777... = \frac{637 - 63}{90} = \frac{574}{90}$$

Números que não se repetem

Período igual a 7 1 algarismo -> 1 nove

1 algarismo que não se repete depois da vírgula -> 1 zero

$$6\frac{34}{90} \rightarrow \text{temos uma fração mista, transformando - a} \rightarrow (6.90 + 34) = 574, \text{ logo: } \frac{574}{90}$$

Procedimento: é o mesmo aplicado ao item “a”, acrescido na frente da parte inteira (fração mista), ao qual transformamos e obtemos a fração geratriz.

Exemplo: (Pref. Niterói) Simplificando a expressão abaixo

$$\frac{1,3333... + \frac{3}{2}}{1,5 + \frac{4}{3}}$$

Obtém-se:

- (A) ½
- (B) 1
- (C) 3/2
- (D) 2
- (E) 3

Resolução:

$$1,3333... = \frac{12}{9} = \frac{4}{3}$$

$$1,5 = \frac{15}{10} = \frac{3}{2}$$

$$\frac{\frac{4}{3} + \frac{3}{2}}{\frac{3}{2} + \frac{4}{3}} = \frac{\frac{17}{6}}{\frac{17}{6}} = 1$$

Resposta: B.

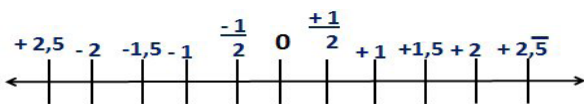
Características dos números racionais

O **módulo** e o **número oposto** são as mesmas dos números inteiros.

Inverso: dado um número racional a/b o inverso desse número (a/b)⁻¹, é a fração onde o numerador vira denominador e o denominador numerador (b/a)ⁿ.

$$\left(\frac{a}{b}\right)^{-n}, a \neq 0 = \left(\frac{b}{a}\right)^n, b \neq 0$$

Representação geométrica



Observa-se que entre dois inteiros consecutivos existem infinitos números racionais.

Operações

- **Soma ou adição:** como todo número racional é uma fração ou pode ser escrito na forma de uma fração, definimos a adição entre os números racionais $\frac{a}{b}$ e $\frac{c}{d}$, da mesma forma que a soma de frações, através:

$$\frac{a}{b} + \frac{c}{d} = \frac{ad + bc}{bd}$$

- **Subtração:** a subtração de dois números racionais p e q é a própria operação de adição do número p com o oposto de q, isto é: $p - q = p + (-q)$

$$\frac{a}{b} - \frac{c}{d} = \frac{ad - bc}{bd}$$

ATENÇÃO: Na adição/subtração se o denominador for igual, conserva-se os denominadores e efetua-se a operação apresentada.

Exemplo: (PREF. JUNDIAI/SP – AGENTE DE SERVIÇOS OPERACIONAIS – MAKIYAMA) Na escola onde estudo, ¼ dos alunos tem a língua portuguesa como disciplina favorita, 9/20 têm a matemática como favorita e os demais têm ciências como favorita. Sendo assim, qual fração representa os alunos que têm ciências como disciplina favorita?

- (A) 1/4
- (B) 3/10
- (C) 2/9
- (D) 4/5
- (E) 3/2

Resolução:

Somando português e matemática:

$$\frac{1}{4} + \frac{9}{20} = \frac{5 + 9}{20} = \frac{14}{20} = \frac{7}{10}$$

O que resta gosta de ciências:

$$1 - \frac{7}{10} = \frac{3}{10}$$

Resposta: B.

- **Multiplicação:** como todo número racional é uma fração ou pode ser escrito na forma de uma fração, definimos o produto de dois números racionais $\frac{a}{b}$ e $\frac{c}{d}$, da mesma forma que o produto de frações, através:

$$\frac{a}{b} \times \frac{c}{d} = \frac{ac}{bd}$$

- **Divisão:** a divisão de dois números racionais p e q é a própria operação de multiplicação do número p pelo inverso de q, isto é: $p \div q = p \times q^{-1}$

$$\frac{a}{b} \div \frac{c}{d} = \frac{a}{b} \cdot \frac{d}{c}$$

Exemplo: (PM/SE – SOLDADO 3ª CLASSE – FUNCAB) Numa operação policial de rotina, que abordou 800 pessoas, verificou-se que 3/4 dessas pessoas eram homens e 1/5 deles foram detidos. Já entre as mulheres abordadas, 1/8 foram detidas.

Qual o total de pessoas detidas nessa operação policial?

- (A) 145
- (B) 185
- (C) 220
- (D) 260
- (E) 120

Resolução:

$$800 \cdot \frac{3}{4} = 600 \text{ homens}$$

$$600 \cdot \frac{1}{5} = 120 \text{ homens detidos}$$

Como $\frac{3}{4}$ eram homens, $\frac{1}{4}$ eram mulheres

$$800 \cdot \frac{1}{4} = 200 \text{ mulheres ou } 800 - 600 = 200 \text{ mulheres}$$

$$200 \cdot \frac{1}{8} = 25 \text{ mulheres detidas}$$

Total de pessoas detidas: $120 + 25 = 145$

Resposta: A.

- **Potenciação:** é válido as propriedades aplicadas aos números inteiros. Aqui destacaremos apenas as que se aplicam aos números racionais.

A) Toda potência com expoente negativo de um número racional diferente de zero é igual a outra potência que tem a base igual ao inverso da base anterior e o expoente igual ao oposto do expoente anterior.

$$\left(-\frac{3}{5}\right)^{-2} = \left(-\frac{5}{3}\right)^2 = \frac{25}{9}$$

B) Toda potência com expoente ímpar tem o mesmo sinal da base.

$$\left(\frac{2}{3}\right)^3 = \left(\frac{2}{3}\right) \cdot \left(\frac{2}{3}\right) \cdot \left(\frac{2}{3}\right) = \frac{8}{27}$$

C) Toda potência com expoente par é um número positivo.

$$\left(-\frac{1}{5}\right)^2 = \left(-\frac{1}{5}\right) \cdot \left(-\frac{1}{5}\right) = \frac{1}{25}$$

RESOLUÇÃO DE SITUAÇÕES PROBLEMA

Os problemas matemáticos são resolvidos utilizando inúmeros recursos matemáticos, destacando, entre todos, os princípios algébricos, os quais são divididos de acordo com o nível de dificuldade e abordagem dos conteúdos. A prática das questões é que faz com que se ganhe maior habilidade para resolver problemas dessa natureza.

Exemplos:

01. (Câmara Municipal de São José dos Campos/SP – Analista Técnico Legislativo – Designer Gráfico – VUNESP) Em um condomínio, a caixa d'água do bloco A contém 10 000 litros a mais de água do que a caixa d'água do bloco B. Foram transferidos 2 000 litros de água da caixa d'água do bloco A para a do bloco B, ficando o bloco A com o dobro de água armazenada em relação ao bloco B. Após a transferência, a diferença das reservas de água entre as caixas dos blocos A e B, em litros, vale

- (A) 4 000.
- (B) 4 500.
- (C) 5 000.
- (D) 5 500.
- (E) 6 000.

Resolução:

$$A = B + 10000 \quad (I)$$

$$\text{Transferidos: } A - 2000 = 2.B, \text{ ou seja, } A = 2.B + 2000 \quad (II)$$

Substituindo a equação (II) na equação (I), temos:

$$2.B + 2000 = B + 10000$$

$$2.B - B = 10000 - 2000$$

$$B = 8000 \text{ litros (no início)}$$

$$\text{Assim, } A = 8000 + 10000 = 18000 \text{ litros (no início)}$$

Portanto, após a transferência, fica:

$$A' = 18000 - 2000 = 16000 \text{ litros}$$

$$B' = 8000 + 2000 = 10000 \text{ litros}$$

Por fim, a diferença é de : $16000 - 10000 = 6000$ litros

Resposta: E.

02. (IFNMG – Matemática - Gestão de Concursos) Uma linha de produção monta um equipamento em oito etapas bem definidas, sendo que cada etapa gasta exatamente 5 minutos em sua tarefa. O supervisor percebe, cinco horas e trinta e cinco minutos depois do início do funcionamento, que a linha parou de funcionar. Como a linha monta apenas um equipamento em cada processo de oito etapas, podemos afirmar que o problema foi na etapa:

- (A) 2
- (B) 3
- (C) 5
- (D) 7

Resolução:

Um equipamento leva $8.5 = 40$ minutos para ser montado.

$$5h30 = 60.5 + 30 = 330 \text{ minutos}$$

$$330\text{min} : 40\text{min} = 8 \text{ equipamentos} + 20 \text{ minutos (resto)}$$

$$20\text{min} : 5\text{min} = 4 \text{ etapas}$$

Como as alternativas não apresentam a etapa 4, provavelmente, o problema ocorreu na etapa 3.

Resposta: B.

03. (EBSERH/HU-UFMG – Técnico em Informática – AOC) Joana pretende dividir um determinado número de bombons entre seus 3 filhos. Sabendo que o número de bombons é maior que 24 e menor que 29, e que fazendo a divisão cada um dos seus 3 filhos receberá 9 bombons e sobrá 1 na caixa, quantos bombons ao todo Joana possui?

- (A) 24.
- (B) 25.
- (C) 26.
- (D) 27.
- (E) 28

Resolução:

Sabemos que $9 \cdot 3 = 27$ e que, para sobrar 1, devemos fazer $27 + 1 = 28$.

Resposta: E.

04. (Câmara Municipal de São José dos Campos/SP – Analista Técnico Legislativo – Designer Gráfico – VUNESP) Na biblioteca de um instituto de física, para cada 2 livros de matemática, existem 3 de física. Se o total de livros dessas duas disciplinas na biblioteca é igual a 1 095, o número de livros de física excede o número de livros de matemática em

- (A) 219.
- (B) 405.
- (C) 622.
- (D) 812.
- (E) 1 015.

CONHECIMENTOS GERAIS

1. Símbolos nacionais, estaduais e municipais. 01
2. Atualidades nos assuntos relacionados, história, política, justiça, segurança pública, saúde, religião, esportes, do Município, do Estado, do Brasil e do mundo.. 10

SÍMBOLOS NACIONAIS, ESTADUAIS E MUNICIPAIS

No dia 18 de setembro é comemorado o Dia dos Símbolos Nacionais. A data homenageia os símbolos que representam o Brasil e a identidade da nação no mundo. Descritos na Constituição Federal, os quatro símbolos oficiais do Brasil são: a Bandeira Nacional, o Hino Nacional, as Armas Nacionais (ou Brasão Nacional) e o Selo Nacional. A apresentação e a regulamentação dos símbolos nacionais brasileiros foram estabelecidos pela Lei 5.700, de 1971, que padroniza e define as dimensões, padrões, cores e representações dos símbolos.

Para o consultor legislativo de Cultura e Esportes do Senado, Gabriel Firme, os símbolos nacionais representam a nação brasileira e os fundamentos constitucionais: a soberania, a cidadania, a dignidade da pessoa humana, os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa e o pluralismo político.

— Os símbolos nacionais exaltam os valores positivos de uma nação. A nação brasileira compartilha um conjunto de culturas e práticas. Nação significa união de um povo com sentimento de pertencimento e sentimento de unidade entre si. Exaltar os símbolos nacionais é importante para manter tudo que faz parte da Constituição da nação brasileira — declarou.

O consultor observou ainda que é importante incentivar modos de criar e de manter os símbolos como representação da nação. Ele afirmou que nacionalismo pode ir de uma linha positivista, ou até mesmo para um discurso de violência.

— Em algumas situações de representações políticas o nacionalismo começa a ir contra os próprios princípios da nação, como a liberdade e democracia, e volta da ditadura, violência e discurso de ódio — disse.

No governo de Dilma Rousseff foi aprovada a Lei 12.472, de 2011, que alterou a Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), para incluir o estudo dos símbolos nacionais (bandeira, hino, armas e selo) como tema transversal do ensino fundamental. Por lei, o assunto deve ser abordado não como disciplina independente, mas dentro das já existentes.

Bandeira Nacional

A bandeira nacional foi instituída em 19 de novembro de 1889, quatro dias depois da Proclamação da República. Ela foi inspirada na bandeira do Império brasileiro. A cor verde representa a Casa de Bragança, da família real portuguesa, e a cor amarela representa os Habsburgos, a família da imperatriz Leopoldina. Além disso, as cores retratam às riquezas do país: verde das matas e florestas, amarelo das riquezas minerais, o azul do céu e o branco a paz.

“Ordem e Progresso”, lema escrito na bandeira, tem inspiração na filosofia positivista. As estrelas simbolizam os 26 estados e o Distrito Federal. A disposição delas representa a constelação Cruzeiro do Sul, no dia 15 de novembro de 1889, no Rio de Janeiro, quando foi Proclamada a República do Brasil. No dia 19 de novembro é celebrado o Dia da Bandeira.

A Constituição Federal determina que a bandeira nacional deve ser hasteada diariamente no Congresso Nacional, nos Palácios do Planalto e da Alvorada, nas sedes dos ministérios, nos tribunais superiores, no Tribunal de Contas da União, nas sedes de governos estaduais, nas assembleias legislativas, nos tribunais de Justiça, nas prefeituras e Câmaras de Vereadores, nas repartições públicas próximas da fronteira, nos navios mercantes e nas embaixadas. Nas escolas públicas ou particulares, também é obrigatório o hasteamento da bandeira nacional, durante o ano letivo, pelo menos uma vez por semana.



Armas Nacionais

As Armas Nacionais ou Brasão Nacional representam a glória, a honra e a nobreza do país e foram criadas na mesma data que a bandeira nacional. O uso do símbolo é obrigatório nos edifícios dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário e pelas Forças Armadas. Também estão presentes em todos os prédios públicos, representando as características que compõem a República Federativa.

O brasão é um escudo azul, apoiado sobre uma estrela de cinco pontas, disposta na forma da constelação Cruzeiro do Sul, com uma espada em riste. Ao seu redor, está uma coroa formada de um ramo de café frutificado e outro de fumo florido sobre um resplendor de ouro. O símbolo traz ainda a data da proclamação da República Federativa do Brasil, 15 de novembro de 1889.

Bandeira - Insígnia

A bandeira-insígnia da Presidência traz o Brasão da República, um dos quatro símbolos nacionais, aplicado sobre o fundo verde. Brasão de Armas do Brasil foi desenhado pelo engenheiro Artur Zauer, por encomenda do Presidente Manuel Deodoro da Fonseca. Foi instituída pelo Decreto número 4 de 19 de novembro de 1889 e desde então sofreu algumas alterações.

O escudo tem cor azul-celeste e é apoiado sobre uma estrela de cinco pontas, com uma espada em riste. Ao seu redor, está uma coroa formada de um ramo de café frutificado e outro de fumo florido sobre um resplendor de ouro.

O uso das Armas Nacionais é obrigatório no Palácio da Presidência da República e na residência do presidente da República; nos edifícios-sede dos ministérios; nas Casas do Congresso Nacional; no Supremo Tribunal Federal, nos Tribunais Superiores e nos Tribunais Federais de Recursos; nos edifícios-sede dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário dos estados, territórios e Distrito Federal; nas prefeituras e Câmaras Municipais; na fachada dos edifícios das repartições públicas federais; nos quartéis das forças federais de terra, mar e ar e das polícias militares e corpos de bombeiros militares, nos seus armamentos, bem como nas fortalezas e nos navios de guerra; na fachada ou no salão principal das escolas públicas; nos papéis de expediente, nos convites e nas publicações oficiais dos órgãos federais.



Selo Nacional

O Selo Nacional, também foi criado em novembro de 1889, no governo de Marechal Deodoro da Fonseca. O selo do Brasil é baseado na esfera da Bandeira Nacional, representado por um círculo tendo em volta as palavras “República Federativa do Brasil”. Ele é usado para autenticar documentos oficiais, atos de governo, diplomas e certificados expedidos por escolas oficiais ou reconhecidas.



Hino Nacional

O Hino Nacional foi composto por música de Francisco Manoel da Silva e poema de Joaquim Osório Duque Estrada, para celebrar a Independência do Brasil (1822), e se tornou oficial durante as comemorações de 100 anos de independência, em 1922. Ele é cantado em solenidades e eventos oficiais do governo, aberturas de eventos cívicos, patrióticos, culturais, esportivos, escolares e religiosos. O hino também é reproduzido durante o ritual de hasteamento da Bandeira Nacional.

Em 1890, por meio do Decreto nº 171, a composição musical do maestro Francisco Manoel da Silva é conservada como o Hino Nacional e durante um período aproximado de 32 anos, cantavam o hino com letras diferentes e inadequadas, nem sempre ajustadas à beleza e a dignidade da música. Somente às vésperas do 1º Centenário da Independência, em 6 de setembro de 1922, o Decreto nº 15.671 oficializa a letra definitiva do Hino Nacional, escrita por Osório Duque Estrada em 1909.

Existem também outros hinos nacionais, que representam símbolos importantes para o país. O mais antigo é o Hino da Independência, composto pelo próprio D. Pedro I. O Hino da Bandeira, escrito pelo poeta Olavo Bilac, foi apresentado pela primeira vez em 1906. Há ainda a Canção do Expedicionário, o hino cantado pelos pracinhas que lutaram a 2ª Guerra Mundial na Europa.

Além do hasteamento da bandeira, o hino nacional deve ser cantado pelo menos uma vez por semana nas escolas públicas e particulares de todo país. O Dia do Hino Nacional é comemorado em 13 de abril.

Gabriel Firme afirmou que os símbolos representam os valores do Brasil como República.

— A bandeira simboliza o valor republicano dos estados e representatividade, o valor constitucional. O hino é como se fosse uma carta que descreve a história de como o país foi formado. O Brasão, composto por um ramo de café frutificado e outro de fumo florido, representava as famílias e as lavouras na época da proclamação — explicou o consultor.

Letra do Hino Nacional Brasileiro

Parte I

Ouviram do Ipiranga as margens plácidas
De um povo heroico o brado retumbante,
E o sol da Liberdade, em raios fúlgidos,
Brilhou no céu da Pátria nesse instante.

Se o penhor dessa igualdade
Conseguimos conquistar com braço forte,
Em teu seio, ó Liberdade,
Desafia o nosso peito a própria morte!

Ó Pátria amada,
Idolatrada,
Salve! Salve!

Brasil, um sonho intenso, um raio vívido,
De amor e de esperança à terra desce,
Se em teu formoso céu, risonho e límpido,
A imagem do Cruzeiro resplandece.

Gigante pela própria natureza,
És belo, és forte, impávido colosso,
E o teu futuro espelha essa grandeza.

Terra adorada
Entre outras mil
És tu, Brasil,
Ó Pátria amada!
Dos filhos deste solo
És mãe gentil,
Pátria amada,
Brasil!

Parte I

Deitado eternamente em berço esplêndido,
Ao som do mar e à luz do céu profundo,
Fulguras, ó Brasil, florão da América,
Iluminado ao sol do Novo Mundo!

Do que a terra, mais garrida,
Teus risonhos, lindos campos têm mais flores;
“Nossos bosques têm mais vida”,
“Nossa vida” no teu seio “mais amores.”

Ó Pátria amada,
Idolatrada,
Salve! Salve!

Brasil, de amor eterno seja símbolo
O lábaro que ostentas estrelado,
E diga o verde-louro dessa flâmula
- “Paz no futuro e glória no passado.”

Mas, se ergues da justiça a clava forte,
Verás que um filho teu não foge à luta,
Nem teme, quem te adora, a própria morte.

Terra adorada,
Entre outras mil,
És tu, Brasil,
Ó Pátria amada!
Dos filhos deste solo és mãe gentil,
Pátria amada,
Brasil!

Brasão da República

Símbolo é formato por escudo azul-celeste, com uma espada em riste, rodeado por coroas de café e fumo sobre um resplendor de ouro

O Brasão de Armas do Brasil foi desenhado pelo engenheiro Artur Zauer, por encomenda do primeiro presidente da República, marechal Manuel Deodoro da Fonseca. É um escudo azul-celeste, apoiado sobre uma estrela de cinco pontas, disposta na forma da constelação Cruzeiro do sul, com uma espada em riste.

Ao seu redor, está uma coroa formada de um ramo de café frutificado e outro de fumo florido sobre um resplendor de ouro. O símbolo traz ainda a data da proclamação da República Federativa do Brasil: 15 de novembro de 1889.

O uso do brasão é obrigatório pelos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário e pelas Forças Armadas. Ele está presente em todos os prédios públicos dos governos municipais, estaduais e federal, além de quartéis militares e policiais.



Estudo dos símbolos

Projeto de lei (PL) 3.583/2020 apresentado pelo senador Chico Rodrigues (DEM-RR) estabelece a volta da disciplina Organização Social e Política Brasileira (OSP) ao currículo escolar em pelo menos um ano no ensino médio. A disciplina OSPB foi incluída como componente curricular complementar do ensino médio em 1962 com objetivo de exaltar o nacionalismo e o civismo nos alunos. No entanto, em 1993 foi extinta por ser considerada doutrinária.

O senador afirmou que a disciplina proporcionará aos estudantes a compreensão da realidade social e política do Brasil, preparando os jovens para o exercício da cidadania.

— Entendo a necessidade da dimensão que representa exatamente na formação dessa juventude, pra que olhe e acompanhe nos componentes obrigatórios expressos, exatamente aquilo que é fundamental para todo jovem: conhecer a sua história, conhecer os valores, conhecer os princípios que regem a República — ressaltou o senador em entrevista à Rádio Senado.

O senador Flávio Bolsonaro (PSL-RJ) é autor de outra proposta no mesmo sentido, o PL 2.170/2019, que inclui nos currículos do ensino fundamental, a partir do 6º ano, e do ensino médio, as disciplinas de empreendedorismo, matemática financeira, educação moral e cívica e Organização Social e Política do Brasil como temas transversais.

Para o senador, “o papel da escola precisa ser ressignificado”. Segundo Flávio Bolsonaro, é necessário articular às novas demandas, por meio da adoção de práticas modernas de ensino e aprendizagem, e pela redefinição do rol dos conteúdos, componentes e temas a serem trabalhados no ambiente escolar.

“Educação Moral e Cívica são fundamentais para bom funcionamento de uma sociedade, estabelecendo aos jovens conceitos e valores da vida em sociedade, adequados ao ideal de segurança nacional. Além disso, promove o patriotismo e o amor à pátria. E a disciplina OSPB serve para apresentar aos jovens estudantes as instituições da sociedade brasileira, a organização do Estado, a Constituição, os processos democráticos, os direitos políticos e os deveres dos cidadãos”, justifica.

Fonte: Agência Senado

LEI Nº 5.700, DE 1º DE SETEMBRO DE 1971.

Dispõe sobre a forma e a apresentação dos Símbolos Nacionais, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, faço saber que o CONGRESSO NACIONAL decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

Art. 1º São Símbolos Nacionais: (Redação dada pela Lei nº 8.421, de 1992)

I - a Bandeira Nacional; (Redação dada pela Lei nº 8.421, de 1992)

II - o Hino Nacional; (Redação dada pela Lei nº 8.421, de 1992)

III - as Armas Nacionais; e (Incluído pela Lei nº 8.421, de 1992)

IV - o Selo Nacional. (Incluído pela Lei nº 8.421, de 1992)

CAPÍTULO II DA FORMA DOS SÍMBOLOS NACIONAIS SEÇÃO I DOS SÍMBOLOS EM GERAL

Art. 2º Consideram-se padrões dos Símbolos Nacionais os modelos compostos de conformidade com as especificações e regras básicas estabelecidas na presente lei.

SEÇÃO II DA BANDEIRA NACIONAL

Art. 3º A Bandeira Nacional, adotada pelo Decreto nº 4, de 19 de novembro de 1889, com as modificações da Lei nº 5.443, de 28 de maio de 1968, fica alterada na forma do Anexo I desta lei, devendo ser atualizada sempre que ocorrer a criação ou a extinção de Estados. (Redação dada pela Lei nº 8.421, de 1992)

§ 1º As constelações que figuram na Bandeira Nacional correspondem ao aspecto do céu, na cidade do Rio de Janeiro, às 8 horas e 30 minutos do dia 15 de novembro de 1889 (doze horas siderais) e devem ser consideradas como vistas por um observador situado fora da esfera celeste. (Incluído pela Lei nº 8.421, de 1992)

§ 2º Os novos Estados da Federação serão representados por estrelas que compõem o aspecto celeste referido no parágrafo anterior, de modo a permitir-lhes a inclusão no círculo azul da Bandei-

ra Nacional sem afetar a disposição estética original constante do desenho proposto pelo Decreto nº 4, de 19 de novembro de 1889. (Incluído pela Lei nº 8.421, de 1992)

§ 3º Serão suprimidas da Bandeira Nacional as estrelas correspondentes aos Estados extintos, permanecendo a designada para representar o novo Estado, resultante de fusão, observado, em qualquer caso, o disposto na parte final do parágrafo anterior. (Incluído pela Lei nº 8.421, de 1992)

Art. 4º A Bandeira Nacional em tecido, para as repartições públicas em geral, federais, estaduais, e municipais, para quartéis e escolas públicas e particulares, será executada em um dos seguintes tipos: tipo 1, com um pano de 45 centímetros de largura; tipo 2, com dois panos de largura; tipo 3, três panos de largura; tipo 4 quatro panos de largura; tipo 5, cinco panos de largura; tipo 6, seis panos de largura; tipo 7, sete panos de largura.

Parágrafo único. Os tipos enumerados neste artigo são os normais. Poderão ser fabricados tipos extraordinários de dimensões maiores, menores ou intermediárias, conforme as condições de uso, mantidas, entretanto, as devidas proporções.

Art. 5º A feitura da Bandeira Nacional obedecerá às seguintes regras (Anexo nº 2):

I - Para cálculo das dimensões, tomar-se-á por base a largura desejada, dividindo-se esta em 14 (quatorze) partes iguais. Cada uma das partes será considerada uma medida ou módulo.

II - O comprimento será de vinte módulos (20M).

III - A distância dos vértices do losango amarelo ao quadro externo será de um módulo e sete décimos (1,7M).

IV - O círculo azul no meio do losango amarelo terá o raio de três módulos e meio (3,5M).

V - O centro dos arcos da faixa branca estará dois módulos (2M) à esquerda do ponto do encontro do prolongamento do diâmetro vertical do círculo com a base do quadro externo (ponto C indicado no Anexo nº 2).

VI - O raio do arco inferior da faixa branca será de oito módulos (8M); o raio do arco superior da faixa branca será de oito módulos e meio (8,5M).

VII - A largura da faixa branca será de meio módulo (0,5M).

VIII - As letras da legenda Ordem e Progresso serão escritas em côr verde. Serão colocadas no meio da faixa branca, ficando, para cima e para baixo, um espaço igual em branco. A letra P ficará sobre o diâmetro vertical do círculo. A distribuição das demais letras far-se-á conforme a indicação do Anexo nº 2. As letras da palavra Ordem e da palavra Progresso terão um têrço de módulo (0,33M) de altura. A largura dessas letras será de três décimos de módulo (0,30M). A altura da letra da conjunção E será de três décimos de módulo (0,30M). A largura dessa letra será de um quarto de módulo (0,25M).

IX - As estrêlas serão de 5 (cinco) dimensões: de primeira, segunda, terceira, quarta e quinta grandezas. Devem ser traçadas dentro de círculos cujos diâmetros são: de três décimos de módulo (0,30M) para as de primeira grandeza; de um quarto de módulo (0,25M) para as de segunda grandeza; de um quinto de módulo (0,20M) para as de terceira grandeza; de um sétimo de módulo (0,14M) para as de quarta grandeza; e de um décimo de módulo (0,10M) para a de quinta grandeza.

X - As duas faces devem ser exatamente iguais, com a faixa branca inclinada da esquerda para a direita (do observador que olha a faixa de frente), sendo vedado fazer uma face como avêssô da outra.

SEÇÃO III DO HINO NACIONAL

Art. 6º O Hino Nacional é composto da música de Francisco Manoel da Silva e do poema de Joaquim Osório Duque Estrada, de acôrdo com o que dispõem os Decretos nº 171, de 20 de janeiro de 1890, e nº 15.671, de 6 de setembro de 1922, conforme consta dos Anexos números 3, 4, 5, 6, e 7.

Parágrafo único. A marcha batida, de autoria do mestre de música Antão Fernandes, integrará as instrumentações de orquestra e banda, nos casos de execução do Hino Nacional, mencionados no inciso I do art. 25 desta lei, devendo ser mantida e adotada a adaptação vocal, em fá maior, do maestro Alberto Nepomuceno.

SEÇÃO IV DAS ARMAS NACIONAIS

Art. 7º As Armas Nacionais são as instituídas pelo Decreto nº 4 de 19 de novembro de 1889 com a alteração feita pela Lei nº 5.443, de 28 de maio de 1968 (Anexo nº 8).

Art. 8º A feitura das Armas Nacionais deve obedecer à proporção de 15 (quinze) de altura por 14 (quatorze) de largura, e atender às seguintes disposições:

I - o escudo redondo será constituído em campo azul-celeste, contendo cinco estrelas de prata, dispostas na forma da constelação Cruzeiro do sul, com a bordadura do campo perfilada de ouro, carregada de estrelas de prata em número igual ao das estrelas existentes na Bandeira Nacional; (Redação dada pela Lei nº 8.421, de 1992)

II - O escudo ficará pousado numa estrêla partida-gironada, de 10 (dez) peças de sinopla e ouro, bordada de 2 (duas) tiras, a interior de goles e a exterior de ouro.

III - O todo brocante sobre uma espada, em pala, empunhada de ouro, guardas de blau, salvo a parte do centro, que é de goles e contendo uma estrêla de prata, figurará sobre uma coroa formada de um ramo de café frutificado, à direita, e de outro de fumo florido, à sinistra, ambos da própria côr, atados de blau, ficando o conjunto sobre um resplendor de ouro, cujos contornos formam uma estrêla de 20 (vinte) pontas.

IV - Em listel de blau, brocante sobre os punhos da espada, inscrever-se-á, em ouro, a legenda República Federativa do Brasil, no centro, e ainda as expressões "15 de novembro", na extremidade direita, e as expressões "de 1889", na sinistra.

SEÇÃO V DO SÊLO NACIONAL

Art. 9º O Sêlo Nacional será constituído, de conformidade com o Anexo nº 9, por um círculo representando uma esfera celeste, igual ao que se acha no centro da Bandeira Nacional, tendo em volta as palavras República Federativa do Brasil. Para a feitura do Sêlo Nacional observar-se-á o seguinte:

I - Desenham-se 2 (duas) circunferências concêntricas, havendo entre os seus raios a proporção de 3 (três) para 4 (quatro).

II - A colocação das estrêlas, da faixa e da legenda Ordem e Progresso no círculo inferior obedecerá as mesmas regras estabelecidas para a feitura da Bandeira Nacional.

III - As letras das palavras República Federativa do Brasil terão de altura um sexto do raio do círculo inferior, e, de largura, um sétimo do mesmo raio.

**CAPÍTULO III
DA APRESENTAÇÃO DOS SÍMBOLOS NACIONAIS
SEÇÃO I
DA BANDEIRA NACIONAL**

Art. 10. A Bandeira Nacional pode ser usada em tôdas as manifestações do sentimento patriótico dos brasileiros, de caráter oficial ou particular.

Art. 11. A Bandeira Nacional pode ser apresentada:

I - Hasteada em mastro ou adriças, nos edifícios públicos ou particulares, templos, campos de esporte, escritórios, salas de aula, auditórios, embarcações, ruas e praças, e em qualquer lugar em que lhe seja assegurado o devido respeito;

II - Distendida e sem mastro, conduzida por aeronaves ou balões, aplicada sôbre parede ou prês a um cabo horizontal ligando edifícios, árvores, postes ou mastro;

III - Reproduzida sôbre paredes, tetos, vidraças, veículos e aeronaves;

IV - Composto, com outras bandeiras, panóplias, escudos ou peças semelhantes;

V - Conduzida em formaturas, desfiles, ou mesmo individualmente;

VI - Distendida sôbre ataúdes, até a ocasião do sepultamento.

Art. 12. A Bandeira Nacional estará permanentemente no tópo de um mastro especial plantado na Praça dos Três Podêres de Brasília, no Distrito Federal, como símbolo perene da Pátria e sob a guarda do povo brasileiro.

§ 1º A substituição dessa Bandeira será feita com solenidades especiais no 1º domingo de cada mês, devendo o novo exemplar atingir o topo do mastro antes que o exemplar substituído comece a ser arriado.

§ 2º Na base do mastro especial estarão inscritos exclusivamente os seguintes dizeres:

Sob a guarda do povo brasileiro, nesta Praça dos Três Podêres, a Bandeira sempre no alto.

- visão permanente da Pátria.

Art. 13. Hasteia-se diariamente a Bandeira Nacional e a do Mercosul:(Redação dada pela Lei nº 12.157, de 2009).

I - No Palácio da Presidência da República e na residência do Presidente da República;

II - Nos edifícios-sede dos Ministérios;

III - Nas Casas do Congresso Nacional;

IV - No Supremo Tribunal Federal, nos Tribunais Superiores, nos Tribunais Federais de Recursos e nos Tribunais de Contas da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;(Redação dada pela Lei nº 5.812, de 1972).

V - Nos edifícios-sede dos podêres executivo, legislativo e judiciário dos Estados, Territórios e Distrito Federal;

VI - Nas Prefeituras e Câmaras Municipais;

VII - Nas repartições federais, estaduais e municipais situadas na faixa de fronteira;

VIII - Nas Missões Diplomáticas, Delegações junto a Organismo Internacionais e Repartições Consulares de carreira respeitados os usos locais dos países em que tiverem sede.

IX - Nas unidades da Marinha Mercante, de acôrdo com as Leis e Regulamentos da navegação, polícia naval e praxes internacionais.

Art. 14. Hasteia-se, obrigatoriamente, a Bandeira Nacional, nos dias de festa ou de luto nacional, em tôdas as repartições públicas, nos estabelecimentos de ensino e sindicatos.

Parágrafo único. Nas escolas públicas ou particulares, é obrigatório o hasteamento solene da Bandeira Nacional, durante o ano letivo, pelo menos uma vez por semana.

Art. 15. A Bandeira Nacional pode ser hasteada e arriada a qualquer hora do dia ou da noite.

§ 1º Normalmente faz-se o hasteamento às 8 horas e o arriamento às 18 horas.

§ 2º No dia 19 de novembro, Dia da Bandeira, o hasteamento é realizado às 12 horas, com solenidades especiais.

§ 3º Durante a noite a Bandeira deve estar devidamente iluminada.

Art. 16. Quando várias bandeiras são hasteadas ou arriadas simultaneamente, a Bandeira Nacional é a primeira a atingir o tope e a última a dêle descer.

Art. 17. Quando em funeral, a Bandeira fica a meio-mastro ou a meia-adriça. Nesse caso, no hasteamento ou arriamento, deve ser levada inicialmente até o tope.

Parágrafo único. Quando conduzida em marcha, indica-se o luto por um laço de crepe atado junto à lança.

Art. 18. Hasteia-se a Bandeira Nacional em funeral nas seguintes situações, desde que não coincidam com os dias de festa nacional:

I - Em todo o País, quando o Presidente da República decretar luto oficial;

II - Nos edifícios-sede dos podêres legislativos federais, estaduais ou municipais, quando determinado pelos respectivos presidentes, por motivo de falecimento de um de seus membros;

III - No Supremo Tribunal Federal, nos Tribunais Superiores, nos Tribunais Federais de Recursos, nos Tribunais de Contas da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e nos Tribunais de Justiça estaduais, quando determinado pelos respectivos presidentes, pelo falecimento de um de seus ministros, desembargadores ou conselheiros. (Redação dada pela Lei nº 5.812, de 1972).

IV - Nos edifícios-sede dos Governos dos Estados, Territórios, Distrito Federal e Municípios, por motivo do falecimento do Governador ou Prefeito, quando determinado luto oficial pela autoridade que o substituir;

V - Nas sedes de Missões Diplomáticas, segundo as normas e usos do país em que estão situadas.

Art. 19. A Bandeira Nacional, em tôdas as apresentações no território nacional, ocupa lugar de honra, compreendido como uma posição:

I - Central ou a mais próxima do centro e à direita dêste, quando com outras bandeiras, pavilhões ou estandartes, em linha de mastros, panóplias, escudos ou peças semelhantes;

II - Destacada à frente de outras bandeiras, quando conduzida em formaturas ou desfiles;

III - A direita de tribunas, púlpitos, mesas de reunião ou de trabalho.

Parágrafo único. Considera-se direita de um dispositivo de bandeiras a direita de uma pessoa colocada junto a êle e voltada para a rua, para a platéia ou de modo geral, para o público que observa o dispositivo.

Art. 20. A Bandeira Nacional, quando não estiver em uso, deve ser guardada em local digno.

Art. 21. Nas repartições públicas e organizações militares, quando a Bandeira é hasteada em mastro colocado no solo, sua largura não deve ser maior que 1/5 (um quinto) nem menor que 1/7 (um sétimo) da altura do respectivo mastro.

Art. 22. Quando distendida e sem mastro, coloca-se a Bandeira de modo que o lado maior fique na horizontal e a estrela isolada em cima, não podendo ser ocultada, mesmo parcialmente, por pessoas sentadas em suas imediações.

Art. 23. A Bandeira Nacional nunca se abate em continência.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS
ZELADOR

1. Boas maneiras. Comportamento no ambiente de trabalho.	01
2. Organização do local de trabalho.	12
3. Noções básicas de preparação de alimentos. Coleta, armazenamento e tipos de recipientes. Materiais utilizados na limpeza em geral. Trabalho de cozinha: preparo de café, lanches e refeições em geral. Guarda e conservação de alimentos. Controle de estoque de material de limpeza e de cozinha.	14
4. Relatório de pedidos de materiais de consumo, limpeza e gêneros alimentícios.	28
5. Higiene pessoal, ambiental e de materiais de consumo.	36
6. Noções básicas de limpeza de prédios públicos.	38

**BOAS MANEIRAS. COMPORTAMENTO NO AMBIENTE
DE TRABALHO**

CONCEITO

Relações Humanas é uma disciplina que tem por objetivo a investigação de fatos relativos às relações e ao estabelecimento de normas em vista de uma convivência melhor dos seres humanos na empresa, no lar, na escola. Vale-se sobretudo da Psicologia Humana para determinar as normas do bom relacionamento (Dorin, 1978:246-7). Para Agostinho Minicucci (1984:18), “o termo Relações Humanas tem sido empregado, com frequência, para referir-se a relações interpessoais”.

Relações Humanas é o estudo do comportamento humano e não de normas de boas maneiras (como portar-se à mesa, como viver em comunidade).

Do funcionário moderno exigem-se não só conhecimentos econômicos e técnico-financeiros, como também de comportamento interpessoal e compreensão das pessoas com quem se relaciona. Para bem compreender as pessoas, é necessário colocar-se dentro do mundo psicológico delas.

Saliente-se que, “a menos que façamos uma tentativa sistemática para compreender o comportamento humano, as ações das pessoas com as quais entramos em contato não terão frequentemente nenhum significado para nós. É importante conservar em mente, no entanto, que mesmo uma extensa experiência de relações humanas e um profundo conhecimento da mecânica do comportamento não possibilitarão a um indivíduo compreender a si mesmo e/ou seus companheiros, além de certo limite” (Williams, 1972:37).

Minicucci apresenta como fator importante no trato com as pessoas o saber ser flexível, isto é, ter reação segundo os casos que se apresentam, conforme as pessoas.

Para desenvolver a flexibilidade de comportamento, exige-se o conhecimento de si mesmo, melhor compreensão dos outros, boa convivência grupal, desenvolvimento de aptidões para um relacionamento mais ameno com as pessoas. O conhecimento de si mesmo deveria levar à rejeição de defesas, que impossibilitam aceitar críticas. Se alguém diz que você é egoísta e você diz que a pessoa está com inveja, é chata ou coisa que o valha, esse mecanismo de defesa impossibilita-lhe compreender suas falhas e melhorar o relacionamento com os colegas.

Quando uma pessoa compreende e aceita seu mundo pessoal, ela se torna mais tolerante com o comportamento das pessoas.

Para a compreensão das pessoas, Minicucci (1984:30) considera indispensável observar o comportamento delas, dar-lhes oportunidade de exporem seus pensamentos, sentimentos e ações, no relacionamento com seus semelhantes.

IMPORTÂNCIA DAS RELAÇÕES HUMANAS

Dentro de uma empresa, uma das principais qualidades desejáveis do funcionário é sua capacidade de relacionar-se bem com executivos, auxiliares, colegas, visitantes. Em suma, é necessário promover boas relações no escritório.

O fluxo uniforme e harmonioso do trabalho depende da forma como o funcionário trabalha com os outros e da forma como influencia os outros para que trabalhem com ele.

As relações humanas resumem-se em obter e conservar a confiança dos semelhantes. Cabe citar aqui um trecho de Motta (1973:51):

“A vida no campo psicossocial, com relação a pessoas integrantes de um grupo de trabalho, requer sempre um estado de alerta como preventivo a fim de evitar problemas e atritos, provenientes de complexos e temperamentos.

Uma boa regra a seguir para evitar tais situações é não se envolver em discussões de aspecto pessoal, excluir expressões tais como ‘eu acho que’, ‘na minha opinião’, ‘modéstia à parte, eu creio que só eu entendo’, ‘perdão, mas você não entende’ e outras.”

Há comportamentos que provocam, em geral, atritos ou indispõem as pessoas: reações agressivas, cortar a palavra de quem está falando, passar por cima de quem ocupa cargos superiores, a falta de modéstia e a presunção. Enfim, é necessário sempre deixar aberta a possibilidade de rever posições e aceitar que talvez o outro possa ter razão.

Para o funcionário, relações humanas definem-se geralmente como a capacidade de se relacionar positivamente com as pessoas com quem trabalha. Um bom relacionamento humano com o executivo é, evidentemente, indispensável para o bom desempenho profissional dela. O primeiro passo para isso é compreender que o executivo é uma pessoa, é um indivíduo.

O funcionário deverá também trabalhar harmoniosamente com os colegas, procurando não fazer distinção de qualquer espécie. Nesse tipo de relacionamento, deve demonstrar lealdade, confiabilidade e bom-senso.

Nosso comportamento resulta não só de nossa personalidade, mas sobretudo das expectativas do grupo a que pertencemos e do papel que aí desempenhamos.

Como primeiras etapas no estudo das relações humanas considerem-se: ouvir tão bem quanto falar; não interromper o outro quando está falando; não ser agressivo; não impor as próprias ideias; compreender as pessoas a partir do ângulo de visão delas. O aspecto mais importante, porém, é “sentir o que os outros pensam e sentem” (Minicucci, 1984:26).

As Relações Humanas interessam-se sobretudo pelos seguintes aspectos do comportamento: atitudes, motivação, satisfação de necessidades, frustração, comportamento defensivo, estereótipos.

Atitude é a predisposição para reagir positiva ou negativamente com relação a pessoas, objetos, conceitos ou situações. “São padrões de raciocínio solidamente estabelecidos e altamente resistentes a qualquer modificação” (Williams, 1972:66).

- Não suporto a atitude deste colega de trabalho...

Motivação é um conjunto de fatores que despertam, sustentam e/ou dirigem o comportamento. Motivação também inclui o incentivo, que é um objeto ou fato capaz de remover o estado de impulso, restabelecendo o equilíbrio da organização. Segundo Agostinho Minicucci (1984:152), “as motivações podem ser entendidas como certos impulsos para certos tipos de comportamento que satisfazam às necessidades pessoais, seus desejos e aspirações”.

Satisfação de necessidade: a necessidade é um traço motivacional do indivíduo. Existe em forma de impulsos e pode ser definida como um estado de carência ou perturbação orgânica. As pessoas têm necessidades de alimento, repouso, segurança, auto-estima, ar, calor.

Frustração: é o bloqueio de um comportamento que tem como objetivo reduzir uma necessidade. Desejo impedido de realizar-se. A frustração manifesta-se como irritação, agressão, hostilidade, raiva, projeção, regressão.

Você parece frustrado com alguma coisa; cometeu um sem-número de erros datilográficos, bateu a porta, atendeu mal aos clientes, bateu o telefone. Será que isso vai resolver seu problema?

Comportamento defensivo: é o comportamento que visa defender o ego da ansiedade. É um ato de autoproteção.

Simone, vamos automatizar nosso escritório. Em primeiro lugar, vamos instalar um microcomputador, uma impressora, depois um telex, e assim por diante.

Ih! vocês com esta mania de grandeza. . . Isto aqui está ficando muito chato. Eu vou embora. (O medo de adaptar-se ou o temor de não aprender a trabalhar com computador é que gera este tipo de comportamento defensivo.)

Estereótipos: aos sentimentos cristalizados, ideias rígidas a respeito das pessoas, dá-se o nome de estereótipo. Em geral, os estereótipos nascem das primeiras impressões, não são conhecimentos profundos que se têm das pessoas.

É frequente ouvir conversas do tipo:

“Mulher nenhuma sabe dirigir. . .”

“Pessoas que fazem análise são muito complicadas. . .”

“Pessoas que não nos olham nos olhos são falsas. . .”

Segundo Eva Maria Lakatos (1984:286), “estereótipos são construções mentais falsas, imagens e ideias, de conteúdo alógico, que estabelecem critérios socialmente falsificados. Os estereótipos baseiam-se em características não comprovadas e não demonstradas, atribuídas a pessoas, a coisas e a situações sociais, mas que, na realidade, não existem”.

Os estereótipos consistem em atribuir determinado valor a certas características não comprovadas nem demonstradas. Segundo a mesma Lakatos, os principais estereótipos referem-se a classe social, etnia e religião. Saliente-se também que um estereótipo tanto pode realçar qualidades quanto defeitos. Em geral, as generalizações são as seguintes: o japonês é trabalhador, o brasileiro é ocioso, o inglês é frio, o americano só pensa em dinheiro, o mineiro é pão duro.

Resumindo, estereótipo é ideia pré-fabricada, não fundamentada em dados precisos, imposta indevidamente aos membros de um grupo social (Dorin, 1978:102).

PROBLEMAS QUE ENVOLVEM AS RELAÇÕES DE TRABALHO

Segundo Williams (1972:40), “cerca de um terço das transferências de mão-de-obra e de absenteísmo (falta ao trabalho) está ligado a receios quanto à própria segurança”.

A segurança emocional, num grupo de trabalho, pode advir do *status* que o indivíduo tem no grupo, especialmente quando a posição que o indivíduo ocupa é reconhecida e aceita e daí obtém prestígio.

A ameaça à segurança física, material, social ou emocional pode gerar ansiedade e forte sensação de medo. Tal fato gera o comportamento defensivo que, em geral, torna a pessoa agressiva. São comportamentos agressivos: a discussão, a reprimenda, o ridículo, o sarcasmo, o mexerico malévolo, a difamação.

O conflito é a presença simultânea de impulsos, desejos, interesses opostos ou mutuamente exclusivos. O conflito é caracterizado pela ansiedade.

O fracasso é a desgraça, a ruína que algo provoca em alguém. Os fracassos profissionais são sentidos como fato bastante grave, razão de preocupações e de crises de depressão. O medo de errar provoca inibição da capacidade criativa e diminui a eficiência. A secretária profissional, porém, não se deixa abater com medo de fracassos, porque sabe que é capaz de errar e acertar e que suas falhas não são vistas como incapacidade. Evita, portanto, quando erra, situações de lamúria, de manifestações de desequilíbrio emocional. Evita, sobretudo, fazer acusações e culpar alguém por seus próprios limites. Não se transformará jamais em vítima.

Podem causar-lhe fracasso profissional: mau estado de saúde, preguiça, falta de conhecimento técnico, instrução inadequada, sentimento de inferioridade, excesso de timidez, falta de interesse pela empresa, inadaptação ao ambiente, ausência de auxílio nos momentos de dificuldade, excesso de ocupações, instabilidade emocional.

O medo é uma forma de reação emocional que causa desprazer e é caracterizado por inibição e insegurança.

A ansiedade é outro fator que contribui para que a vida dentro de uma empresa se torne difícil; é uma experiência de desgosto intenso, que nem sempre está relacionada com a ameaça externa. Difere do medo por ser vaga. O medo é temporário.

Esses comportamentos, que, geralmente, são caracterizados por emoção excessiva e geram ira, ressentimento e hostilidade, reduzem a eficiência no trabalho. É de Williams (1972:42) a afirmação:

“Quando uma relação de trabalho se transforma em um veículo para a propagação da violência, o esforço de cooperação será mínimo.” O mesmo Michael R. Williams volta a afirmar que “sempre que um indivíduo ou um grupo de pessoas estiverem em estado de ira ou tensão, o seu esforço no sentido de eficiência não será bem-sucedido”.

O funcionário, no relacionamento diário, estará sempre atento às diferenças de personalidade de seu gerente, de seu superior imediato e das demais pessoas com quem trabalha. Não existem regras fixas e só a observação apurada lhe poderá indicar que tipo de comportamento adotar diante das situações concretas. A tendência geral é considerar as experiências passadas ao avaliar situações presentes. O controle emocional possibilita refletir e avaliar situação por situação e garante relações humanas mais duradouras e satisfatórias.

Quando um funcionário precisar modificar ou alterar atitudes de um grupo ou indivíduo, há um modo prático que muito o auxiliará: proporcionar uma atmosfera de liberdade de expressão, de troca de ideias, informações e pontos de vista. É condição básica ouvir as pessoas e dar-lhes oportunidades para expressar seus problemas, pois só assim elas se sentem seguras e, talvez, aceitem mudar de comportamento.

Em geral, as atitudes reforçam a imagem que pintamos de nós mesmos. E quanto mais insegura é uma pessoa, mais desejará saber o que as pessoas a seu redor pensam dela. Nossos comportamentos tentam vender uma imagem nossa que nos assegure que somos aceitáveis.

O funcionário procurará de todos os modos buscar equilíbrio emocional e evitará comportamentos que manifestem insegurança, como protestar contra casuais observações desfavoráveis a seu trabalho, ficando ofendido ou ressentido; antes, não aceitará tais críticas como pessoais, mas relativas a uma parte de seu trabalho, a um momento de seu dia. Quem muito precisa de aprovação e reconhecimento dá provas de imaturidade profissional.

ALGUNS CONCEITOS SOCIOLOGICOS

O conhecimento de alguns conceitos de Sociologia pode ajudar você a compreender determinados comportamentos. Ressalte-se que as pessoas ocupam determinados *status* e gostam de ser reconhecidas pelo papel que desempenham em determinado grupo, e é normal que a preocupação com a posição que determinadas pessoas ocupam dentro de uma empresa possa gerar atritos, equívocos, angústias e aborrecimentos. Em geral, as pessoas não se sentem bem quando são tolhidas em seus desejos de poder, em sua ânsia de conquistar determinadas posições.

FRUSTRAÇÃO

Anteriormente, definiu-se *frustração* como um desejo impedido de realizar-se. O mundo em que vive uma secretária não é ideal em termos de satisfação de todas suas necessidades. Ora, se for impedida em seus esforços para satisfazer a carências, a secretária tentará superar esses empecilhos. Se não puder sobrepujá-los nem atingir seus objetivos, terá um desses comportamentos:

Tornar-se-á frustrado e atacará o obstáculo.

Tornar-se-á frustrado e desabafará seus sentimentos sobre alguém ou sobre alguma coisa.

Mudará suas metas e objetivos.

Evidentemente, o terceiro comportamento é mais racional, mas nem sempre aquele que as pessoas costumemente adotam.

MECANISMOS DE DEFESA

O mecanismo de defesa é um processo mental que nos possibilita livrarmos da ansiedade, da angústia e do desprazer. São eles: repressão, sublimação, conversão, fantasia, generalização, projeção, deslocamento, substituição.

Com frequência, a frustração revela falta de orientação e de um objetivo real, inflexibilidade, compulsão e irracionalidade. Como falta aqui o raciocínio, tal tipo de comportamento não é capaz de resolver problemas. Comumente, o comportamento frustrado gera sérios obstáculos, que dificultam ainda mais atingir os objetivos que se possam ter.

Segundo Michael Williams (1972:83), “a experiência parece demonstrar que as pessoas mais agressivas e rebeldes são aquelas que ainda não obtiveram êxito na realização de suas ambições e são, por essa razão, como personalidade, grandemente irrealizadas. (...) Uma pessoa que é tida como frustrada em suas tentativas de atingir o ideal de seu ego é geralmente mais ‘esquisita’, mais ‘do contra’ ou mais beligerante”.

A seguir, são apresentados alguns dos mecanismos de defesa.

Regressão: mecanismo de defesa em que a pessoa se vale da volta aos primeiros estágios de seu desenvolvimento para reduzir a ansiedade decorrente de alguma frustração. “O que precisamos

lembrar é que nossos poderes de rememorar são seletivos e que eliminamos os espinhos que tornaram a vida muito menos cor-de-rosa do que lembramos em nosso retrospecto” (Williams, 1972:84).

Repressão ou recalque: consiste na tendência inconsciente de esquecer, de afastar ou de evitar que impulsos, desejos e lembranças desagradáveis se tornem conscientes. Ocorre como consequência de algum conflito e tem por finalidade evitar o aumento da ansiedade e proteger a auto-imagem.

Segundo esse mecanismo de defesa, proibimo-nos comportamentos que ameçam nossos valores. Selecionamos valores para classificar as coisas e não termos de enfrentar o desconforto de tomar decisões objetivas em uma situação difícil.

Em geral, essa defesa aparece em colocações de secretárias inexperientes:

- Eu não quero saber de nada a respeito disso.

Sublimação: a pessoa desvia certos impulsos para atividades socialmente mais aceitáveis.

Idealização: processo mental de supervalorização das qualidades de um objeto pretendido ou possuído, sem que haja mudanças das propriedades desse ser idealizado.

Conversão: é um tipo de reação em que a ansiedade se converte em sintomas palpáveis, como paralisia dos lábios e até perda da visão. Exemplo: a secretária tem de apresentar um relatório qualquer. Diante do fato, pode passar a sentir dor de cabeça de tal modo intensa que a impede de comparecer ao trabalho. Segundo Williams (1972:85), “essas (...) dores de cabeça são reais. São auto-induzidas, já que a natureza interfere e alivia a pressão emocional, criando uma espécie de válvula de segurança, ainda que desconfortável”. Ninguém precisa sentir-se envergonhado quando isto acontece. Reconhecida, porém, a causa e relacionada ao efeito, podemos nós mesmos superar o problema.

Fantasia: aparece nos estados de frustração e vem acompanhada de isolamento. É um sonhar acordado.

Generalização: consiste em atribuir a um grupo social verdades desagradáveis que não podem ser atribuídas a uma única pessoa. O indivíduo, ao generalizar, descarrega sua tensão e livra-se do desprazer.

Projeção: o indivíduo transfere aos outros características que são suas.

Deslocamento: agressividade dirigida a um indivíduo ou ser que não é causa da raiva.

Substituição: o indivíduo substitui o todo por uma de suas partes ou substitui uma situação por outra, como, por exemplo, a secretária que, não tendo obtido aumento salarial, chega em casa e extravasa seus sentimentos por meio de uma violenta discussão com sua mãe ou companheiro, filhos, ou chuta objetos que encontra a sua frente.

TIMIDEZ

A timidez invade também o mundo profissional de uma secretária e está ligada à insegurança, ao medo do desconhecido, de errar, de ser vista como intrusa.

Quando há timidez, em geral, ocorre medo de não sermos aceitos, tememos que o trabalho realizado seja rejeitado, tememos por nossa capacidade de executar determinado trabalho com eficiência. Não é com retração de comportamento nem com fugas que alguém consegue vencer obstáculos.

É preciso aceitar erros e falhas para superar entraves e aprender a executar determinadas tarefas.

O diálogo ajuda a superar a timidez e a encontrar o caminho da eficiência e do bem-estar.

Personalidade e relacionamento

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Valores: Representa a convicções básicas de que um modo específico de conduta ou de condição de existência é individualmente ou socialmente preferível a modo contrário ou oposto de conduta ou de existência.

Eles contêm um elemento de julgamento, baseado naquilo que o indivíduo acredita ser correto, bom ou desejável. Os valores costumam ser relativamente estáveis e duradouros.

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

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

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

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

Eficácia no relacionamento interpessoal

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

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

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

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

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

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

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

Empatia

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

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

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

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

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

A empatia nas empresas

Qual a relação entre empatia e produtividade?

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

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

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

Empoderamento

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

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

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

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

O empowerment possui quatro bases principais, que são:

- Poder – dar poder às pessoas, delegando autoridade e responsabilidade em todos os níveis da organização. Isso significa dar importância e confiar nas pessoas, dar-lhes liberdade e autonomia de ação.
- Motivação – proporcionar motivação às pessoas para incentivá-las continuamente. Isso significa reconhecer o bom desempenho, recompensar os resultados, permitir que as pessoas participem dos resultados de seu trabalho e festejem o alcance das metas.
- Desenvolvimento – dar recursos às pessoas em termos de capacitação e desenvolvimento pessoal e profissional. Isso significa treinar continuamente, proporcionar informações e conhecimento, ensinar continuamente novas técnicas, criar e desenvolver talentos na organização.
- Liderança – proporcionar liderança na organização. Isso significa orientar as pessoas, definir objetivos e metas, abrir novos horizontes, avaliar o desempenho e proporcionar retroação.

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

Vantagens do empowerment

Com mencionado anteriormente, a adoção do empowerment por parte das empresas traz diversos benefícios para elas, como por exemplo: o aumento da motivação e da satisfação dos funcionários, aumentando assim a taxa de retenção dos talentos da empresa, o