



OP-010NV-20
CÓD: 7891182039543

HLDV

**HOSPITAL LEONARDO DA VINCI
DO ESTADO DO CEARÁ**

Recepcionista

EDITAL Nº 022/2020

Língua Portuguesa

1. Compreensão e interpretação de frases, palavras ou textos;	01
2. Encontros vocálicos e consonantais;	13
3. Ortografia;	15
4. Acentuação gráfica;	17
5. Sinais de pontuação: ponto, ponto de exclamação, ponto de interrogação, dois pontos, travessão, vírgula, etc.;	17
6. Emprego das classes de palavras;	18
7. Análise sintática; sinônimos e antônimos;	24
8. Concordância verbal: identificação dos tempos e modos verbais, correspondência de formas verbais, conjugação verbal, flexão de verbos; Concordância Nominal;	25
9. Regência nominal e verbal, crase;	26
10. Colocação pronominal;	27
11. Classificação dos termos da oração; período composto por coordenação; período composto por subordinação;	27
12. Figura de Linguagem;	30
13. Morfologia;	32
14. Uso da crase;	34
15. Uso do por que;	34
16. Objeto direto e Indireto.	34

Conhecimentos Gerais

1. Conhecimentos de assuntos relevantes de diversas áreas, tais como: atualidades, Brasil, Exterior, política, economia, esporte, turismo, sociedade, cotidiano, saúde, educação, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, segurança, artes e literatura e suas vinculações	01
2. História e geografia do Município, Estado, Brasil e do mundo	21

Informática

1. Windows versões 7, 8 e 10.	01
2. Edição de texto e planilhas (ambiente Microsoft Office - Word, Excel e Outlook) versões 2010, 2013 e 365	28
3. Correio eletrônico.	69

Conhecimentos Específicos

Recepcionista

1. Relações Interpessoais: comunicação humana e relações interpessoais. O processo de comunicação. A comunicação: fatores determinantes e barreiras. A comunicação nas organizações.	01
2. Trabalho em equipe.	11
3. Métodos de atendimento ao público. Cliente externo e interno. Atendimento telefônico e de balcão. O perfil do profissional de atendimento. Interação com o público interno e externo.	13
4. Adequação da indumentária.	25
5. Procedimentos administrativos. Noções básicas de organização de arquivos e fichários. Protocolo: conceito, sistema de protocolo.	25
6. O conhecimento e uso eficiente do telefone (PABX, celulares e similares), recebimento e transmissão de mensagens telefônicas.	37
7. Ética profissional.	41
8. Cidadania: direitos e deveres do cidadão.	44
9. Técnicas de Atendimento ao Público (telefone, atendimento eletrônico e atendimento pessoal).	46
10. Acreditação Hospitalar.	46

1. Compreensão e interpretação de frases, palavras ou textos;	01
2. Encontros vocálicos e consonantais;	13
3. Ortografia;	15
4. Acentuação gráfica;	17
5. Sinais de pontuação: ponto, ponto de exclamação, ponto de interrogação, dois pontos, travessão, vírgula, etc.;	17
6. Emprego das classes de palavras;	18
7. Análise sintática; sinônimos e antônimos;	24
8. Concordância verbal: identificação dos tempos e modos verbais, correspondência de formas verbais, conjugação verbal, flexão de verbos; Concordância Nominal;	25
9. Regência nominal e verbal, crase;	26
10. Colocação pronominal;	27
11. Classificação dos termos da oração; período composto por coordenação; período composto por subordinação;	27
12. Figura de Linguagem;	30
13. Morfologia;	32
14. Uso da crase;	34
15. Uso do por que;	34
16. Objeto direto e Indireto.	34

COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE FRASES, PALAVRAS OU TEXTOS

Compreensão e interpretação de textos

Chegamos, agora, em um ponto muito importante para todo o seu estudo: a interpretação de textos. Desenvolver essa habilidade é essencial e pode ser um diferencial para a realização de uma boa prova de qualquer área do conhecimento.

Mas você sabe a diferença entre compreensão e interpretação?

A **compreensão** é quando você entende o que o texto diz de forma explícita, aquilo que está na superfície do texto.

Quando Jorge fumava, ele era infeliz.

Por meio dessa frase, podemos entender que houve um tempo que Jorge era infeliz, devido ao cigarro.

A **interpretação** é quando você entende o que está implícito, nas entrelinhas, aquilo que está de modo mais profundo no texto ou que faça com que você realize inferências.

Quando Jorge fumava, ele era infeliz.

Já compreendemos que Jorge era infeliz quando fumava, mas podemos interpretar que Jorge parou de fumar e que agora é feliz.

Percebeu a diferença?

Tipos de Linguagem

Existem três tipos de linguagem que precisamos saber para que facilite a interpretação de textos.

• **Linguagem Verbal** é aquela que utiliza somente palavras. Ela pode ser escrita ou oral.



• **Linguagem não-verbal** é aquela que utiliza somente imagens, fotos, gestos... não há presença de nenhuma palavra.



• **Linguagem Mista (ou híbrida)** é aquele que utiliza tanto as palavras quanto as imagens. Ou seja, é a junção da linguagem verbal com a não-verbal.



PROIBIDO FUMAR

Além de saber desses conceitos, é importante sabermos identificar quando um texto é baseado em outro. O nome que damos a este processo é intertextualidade.

Interpretação de Texto

Interpretar um texto quer dizer dar sentido, inferir, chegar a uma conclusão do que se lê. A interpretação é muito ligada ao subentendido. Sendo assim, ela trabalha com o que se pode deduzir de um texto.

A interpretação implica a mobilização dos conhecimentos prévios que cada pessoa possui antes da leitura de um determinado texto, pressupõe que a aquisição do novo conteúdo lido estabeleça uma relação com a informação já possuída, o que leva ao crescimento do conhecimento do leitor, e espera que haja uma apreciação pessoal e crítica sobre a análise do novo conteúdo lido, afetando de alguma forma o leitor.

Sendo assim, podemos dizer que existem diferentes tipos de leitura: uma leitura prévia, uma leitura seletiva, uma leitura analítica e, por fim, uma leitura interpretativa.

É muito importante que você:

- Assista os mais diferenciados jornais sobre a sua cidade, estado, país e mundo;
- Se possível, procure por jornais escritos para saber de notícias (e também da estrutura das palavras para dar opiniões);
- Leia livros sobre diversos temas para sugar informações ortográficas, gramaticais e interpretativas;
- Procure estar sempre informado sobre os assuntos mais polêmicos;
- Procure debater ou conversar com diversas pessoas sobre qualquer tema para presenciar opiniões diversas das suas.

Dicas para interpretar um texto:

– Leia lentamente o texto todo.

No primeiro contato com o texto, o mais importante é tentar compreender o sentido global do texto e identificar o seu objetivo.

– Releia o texto quantas vezes forem necessárias.

Assim, será mais fácil identificar as ideias principais de cada parágrafo e compreender o desenvolvimento do texto.

– Sublinhe as ideias mais importantes.

Sublinhar apenas quando já se tiver uma boa noção da ideia principal e das ideias secundárias do texto.

– Separe fatos de opiniões.

O leitor precisa separar o que é um fato (verdadeiro, objetivo e comprovável) do que é uma opinião (pessoal, tendenciosa e mutável).

– Retorne ao texto sempre que necessário.

Além disso, é importante entender com cuidado e atenção os enunciados das questões.

– Reescreva o conteúdo lido.

Para uma melhor compreensão, podem ser feitos resumos, tópicos ou esquemas.

Além dessas dicas importantes, você também pode grifar palavras novas, e procurar seu significado para aumentar seu vocabulário, fazer atividades como caça-palavras, ou cruzadinhas são uma distração, mas também um aprendizado.

Não se esqueça, além da prática da leitura aprimorar a compreensão do texto e ajudar a aprovação, ela também estimula nossa imaginação, distrai, relaxa, informa, educa, atualiza, melhora nosso foco, cria perspectivas, nos torna reflexivos, pensantes, além de melhorar nossa habilidade de fala, de escrita e de memória.

Um texto para ser compreendido deve apresentar ideias seladas e organizadas, através dos parágrafos que é composto pela ideia central, argumentação e/ou desenvolvimento e a conclusão do texto.

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

Compreendido tudo isso, interpretar significa extrair um significado. Ou seja, a ideia está lá, às vezes escondida, e por isso o candidato só precisa entendê-la – e não a complementar com algum valor individual. Portanto, apegue-se tão somente ao texto, e nunca extrapole a visão dele.

IDENTIFICANDO O TEMA DE UM TEXTO

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

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

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

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

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

CACHORROS

Os zoólogos acreditam que o cachorro se originou de uma espécie de lobo que vivia na Ásia. Depois os cães se juntaram aos seres humanos e se espalharam por quase todo o mundo. Essa ami-

zade começou há uns 12 mil anos, no tempo em que as pessoas precisavam caçar para se alimentar. Os cachorros perceberam que, se não atacassem os humanos, podiam ficar perto deles e comer a comida que sobrava. Já os homens descobriram que os cachorros podiam ajudar a caçar, a cuidar de rebanhos e a tomar conta da casa, além de serem ótimos companheiros. Um colaborava com o outro e a parceria deu certo.

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

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

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

IDENTIFICAÇÃO DE EFEITOS DE IRONIA OU HUMOR EM TEXTOS VARIADOS

Ironia

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

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

Exemplo:





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

Ironia verbal

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

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

Ironia de situação

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

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

Ironia dramática (ou satírica)

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

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

Humor

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

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

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

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

Exemplo:



ANÁLISE E A INTERPRETAÇÃO DO TEXTO SEGUNDO O GÊNERO EM QUE SE INSCREVE

Compreender um texto trata da análise e decodificação do que de fato está escrito, seja das frases ou das ideias presentes. Interpretar um texto, está ligado às conclusões que se pode chegar ao conectar as ideias do texto com a realidade. Interpretação trabalha com a subjetividade, com o que se entendeu sobre o texto.

Interpretar um texto permite a compreensão de todo e qualquer texto ou discurso e se amplia no entendimento da sua ideia principal. Compreender relações semânticas é uma competência imprescindível no mercado de trabalho e nos estudos.

Quando não se sabe interpretar corretamente um texto pode-se criar vários problemas, afetando não só o desenvolvimento profissional, mas também o desenvolvimento pessoal.

Busca de sentidos

Para a busca de sentidos do texto, pode-se retirar do mesmo os **tópicos frasais** presentes em cada parágrafo. Isso auxiliará na apreensão do conteúdo exposto.

Isso porque é ali que se fazem necessários, estabelecem uma relação hierárquica do pensamento defendido, retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Por fim, concentre-se nas ideias que realmente foram explicitadas pelo autor. Textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Deve-se ater às ideias do autor, o que não quer dizer que o leitor precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não sejam criadas suposições vagas e inespecíficas.

Importância da interpretação

A prática da leitura, seja por prazer, para estudar ou para se informar, aprimora o vocabulário e dinamiza o raciocínio e a interpretação. A leitura, além de favorecer o aprendizado de conteúdos específicos, aprimora a escrita.

Uma interpretação de texto assertiva depende de inúmeros fatores. Muitas vezes, apressados, descuidamos dos detalhes presentes em um texto, achamos que apenas uma leitura já se faz suficiente. Interpretar exige paciência e, por isso, sempre releia o texto, pois a segunda leitura pode apresentar aspectos surpreendentes que não foram observados previamente. Para auxiliar na busca de sentidos do texto, pode-se também retirar dele os **tópicos frasais** presentes em cada parágrafo, isso certamente auxiliará na apreensão do conteúdo exposto. Lembre-se de que os parágrafos não estão organizados, pelo menos em um bom texto, de maneira aleatória, se estão no lugar que estão, é porque ali se fazem necessários, estabelecendo uma relação hierárquica do pensamento defendido, retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Concentre-se nas ideias que de fato foram explicitadas pelo autor: os textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Devemos nos ater às ideias do autor, isso não quer dizer que você precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não criemos, à revelia do autor, suposições vagas e inespecíficas. Ler com atenção é um exercício que deve ser praticado à exaustão, assim como uma técnica, que fará de nós leitores proficientes.

Diferença entre compreensão e interpretação

A compreensão de um texto é fazer uma análise objetiva do texto e verificar o que realmente está escrito nele. Já a interpretação imagina o que as ideias do texto têm a ver com a realidade. O leitor tira conclusões subjetivas do texto.

Gêneros Discursivos

Romance: descrição longa de ações e sentimentos de personagens fictícios, podendo ser de comparação com a realidade ou totalmente irreal. A diferença principal entre um romance e uma novela é a extensão do texto, ou seja, o romance é mais longo. No romance nós temos uma história central e várias histórias secundárias.

Conto: obra de ficção onde é criado seres e locais totalmente imaginário. Com linguagem linear e curta, envolve poucas personagens, que geralmente se movimentam em torno de uma única ação, dada em um só espaço, eixo temático e conflito. Suas ações encaminham-se diretamente para um desfecho.

Novela: muito parecida com o conto e o romance, diferenciado por sua extensão. Ela fica entre o conto e o romance, e tem a história principal, mas também tem várias histórias secundárias. O tempo na novela é baseada no calendário. O tempo e local são definidos pelas histórias dos personagens. A história (enredo) tem um ritmo mais acelerado do que a do romance por ter um texto mais curto.

Crônica: texto que narra o cotidiano das pessoas, situações que nós mesmos já vivemos e normalmente é utilizado a ironia para mostrar um outro lado da mesma história. Na crônica o tempo não é relevante e quando é citado, geralmente são pequenos intervalos como horas ou mesmo minutos.

Poesia: apresenta um trabalho voltado para o estudo da linguagem, fazendo-o de maneira particular, refletindo o momento, a vida dos homens através de figuras que possibilitam a criação de imagens.

Editorial: texto dissertativo argumentativo onde expressa a opinião do editor através de argumentos e fatos sobre um assunto que está sendo muito comentado (polêmico). Sua intenção é convencer o leitor a concordar com ele.

Entrevista: texto expositivo e é marcado pela conversa de um entrevistador e um entrevistado para a obtenção de informações. Tem como principal característica transmitir a opinião de pessoas de destaque sobre algum assunto de interesse.

Cantiga de roda: gênero empírico, que na escola se materializa em uma concretude da realidade. A cantiga de roda permite as crianças terem mais sentido em relação a leitura e escrita, ajudando os professores a identificar o nível de alfabetização delas.

Receita: texto instrucional e injuntivo que tem como objetivo de informar, aconselhar, ou seja, recomendam dando uma certa liberdade para quem recebe a informação.

DISTINÇÃO DE FATO E OPINIÃO SOBRE ESSE FATO

Fato

O fato é algo que aconteceu ou está acontecendo. A existência do fato pode ser constatada de modo indiscutível. O fato pode é uma coisa que aconteceu e pode ser comprovado de alguma maneira, através de algum documento, números, vídeo ou registro.

Exemplo de fato:

A mãe foi viajar.

Interpretação

É o ato de dar sentido ao fato, de entendê-lo. Interpretamos quando relacionamos fatos, os comparamos, buscamos suas causas, previmos suas consequências.

Entre o fato e sua interpretação há uma relação lógica: se apontamos uma causa ou consequência, é necessário que seja plausível. Se comparamos fatos, é preciso que suas semelhanças ou diferenças sejam detectáveis.

Exemplos de interpretação:

A mãe foi viajar porque considerou importante estudar em outro país.

A mãe foi viajar porque se preocupava mais com sua profissão do que com a filha.

Opinião

A opinião é a avaliação que se faz de um fato considerando um juízo de valor. É um julgamento que tem como base a interpretação que fazemos do fato.

Nossas opiniões costumam ser avaliadas pelo grau de coerência que mantêm com a interpretação do fato. É uma interpretação do fato, ou seja, um modo particular de olhar o fato. Esta opinião pode alterar de pessoa para pessoa devido a fatores socioculturais.

Exemplos de opiniões que podem decorrer das interpretações anteriores:

A mãe foi viajar porque considerou importante estudar em outro país. Ela tomou uma decisão acertada.

A mãe foi viajar porque se preocupava mais com sua profissão do que com a filha. Ela foi egoísta.

Muitas vezes, a interpretação já traz implícita uma opinião.

Por exemplo, quando se mencionam com ênfase consequências negativas que podem advir de um fato, se enaltecem previsões positivas ou se faz um comentário irônico na interpretação, já estamos expressando nosso julgamento.

É muito importante saber a diferença entre o fato e opinião, principalmente quando debatemos um tema polêmico ou quando analisamos um texto dissertativo.

Exemplo:

A mãe viajou e deixou a filha só. Nem deve estar se importando com o sofrimento da filha.

ESTRUTURAÇÃO DO TEXTO E DOS PARÁGRAFOS

Uma boa redação é dividida em ideias relacionadas entre si ajustadas a uma ideia central que norteia todo o pensamento do texto. Um dos maiores problemas nas redações é estruturar as ideias para fazer com que o leitor entenda o que foi dito no texto. Fazer uma estrutura no texto para poder guiar o seu pensamento e o do leitor.

Parágrafo

O parágrafo organizado em torno de uma ideia-núcleo, que é desenvolvida por ideias secundárias. O parágrafo pode ser formado por uma ou mais frases, sendo seu tamanho variável. No texto dissertativo-argumentativo, os parágrafos devem estar todos relacionados com a tese ou ideia principal do texto, geralmente apresentada na introdução.

Embora existam diferentes formas de organização de parágrafos, os textos dissertativo-argumentativos e alguns gêneros jornalísticos apresentam uma estrutura-padrão. Essa estrutura consiste em três partes: a ideia-núcleo, as ideias secundárias (que desenvolvem a ideia-núcleo) e a conclusão (que reafirma a ideia-básica). Em parágrafos curtos, é raro haver conclusão.

Introdução: faz uma rápida apresentação do assunto e já traz uma ideia da sua posição no texto, é normalmente aqui que você irá identificar qual o problema do texto, o porque ele está sendo escrito. Normalmente o tema e o problema são dados pela própria prova.

Desenvolvimento: elabora melhor o tema com argumentos e ideias que apoiem o seu posicionamento sobre o assunto. É possível usar argumentos de várias formas, desde dados estatísticos até citações de pessoas que tenham autoridade no assunto.

Conclusão: faz uma retomada breve de tudo que foi abordado e conclui o texto. Esta última parte pode ser feita de várias maneiras diferentes, é possível deixar o assunto ainda aberto criando uma pergunta reflexiva, ou concluir o assunto com as suas próprias conclusões a partir das ideias e argumentos do desenvolvimento.

Outro aspecto que merece especial atenção são os conectores. São responsáveis pela coesão do texto e tornam a leitura mais fluente, visando estabelecer um encadeamento lógico entre as ideias e servem de ligação entre o parágrafo, ou no interior do período, e o tópico que o antecede.

Saber usá-los com precisão, tanto no interior da frase, quanto ao passar de um enunciado para outro, é uma exigência também para a clareza do texto.

Sem os conectores (pronomes relativos, conjunções, advérbios, preposições, palavras denotativas) as ideias não fluem, muitas vezes o pensamento não se completa, e o texto torna-se obscuro, sem coerência.

Esta estrutura é uma das mais utilizadas em textos argumentativos, e por conta disso é mais fácil para os leitores.

Existem diversas formas de se estruturar cada etapa dessa estrutura de texto, entretanto, apenas segui-la já leva ao pensamento mais direto.

NÍVEIS DE LINGUAGEM**Definição de linguagem**

Linguagem é qualquer meio sistemático de comunicar ideias ou sentimentos através de signos convencionais, sonoros, gráficos, gestuais etc. A linguagem é individual e flexível e varia dependendo da idade, cultura, posição social, profissão etc. A maneira de articular as palavras, organizá-las na frase, no texto, determina nossa linguagem, nosso estilo (forma de expressão pessoal).

As inovações linguísticas, criadas pelo falante, provocam, com o decorrer do tempo, mudanças na estrutura da língua, que só as incorpora muito lentamente, depois de aceitas por todo o grupo social. Muitas novidades criadas na linguagem não vingam na língua e caem em desuso.

Língua escrita e língua falada

A língua escrita não é a simples reprodução gráfica da língua falada, por que os sinais gráficos não conseguem registrar grande parte dos elementos da fala, como o timbre da voz, a entonação, e ainda os gestos e a expressão facial. Na realidade a língua falada é mais descontraída, espontânea e informal, porque se manifesta na conversação diária, na sensibilidade e na liberdade de expressão do falante. Nessas situações informais, muitas regras determinadas pela língua padrão são quebradas em nome da naturalidade, da liberdade de expressão e da sensibilidade estilística do falante.

Linguagem popular e linguagem culta

Podem valer-se tanto da linguagem popular quanto da linguagem culta. Obviamente a linguagem popular é mais usada na fala, nas expressões orais cotidianas. Porém, nada impede que ela esteja presente em poesias (o Movimento Modernista Brasileiro procurou valorizar a linguagem popular), contos, crônicas e romances em que o diálogo é usado para representar a língua falada.

Linguagem Popular ou Coloquial

Usada espontânea e fluentemente pelo povo. Mostra-se quase sempre rebelde à norma gramatical e é carregada de vícios de linguagem (solecismo – erros de regência e concordância; barbarismo – erros de pronúncia, grafia e flexão; ambiguidade; cacofonia; pleonismo), expressões vulgares, gírias e preferência pela coordenação, que ressalta o caráter oral e popular da língua. A linguagem popular está presente nas conversas familiares ou entre amigos, anedotas, irradiação de esportes, programas de TV e auditório, novelas, na expressão dos estados emocionais etc.

A Linguagem Culta ou Padrão

É a ensinada nas escolas e serve de veículo às ciências em que se apresenta com terminologia especial. É usada pelas pessoas instruídas das diferentes classes sociais e caracteriza-se pela obediência às normas gramaticais. Mais comumente usada na linguagem escrita e literária, reflete prestígio social e cultural. É mais artificial, mais estável, menos sujeita a variações. Está presente nas aulas, conferências, sermões, discursos políticos, comunicações científicas, noticiários de TV, programas culturais etc.

Gíria

A gíria relaciona-se ao cotidiano de certos grupos sociais como arma de defesa contra as classes dominantes. Esses grupos utilizam a gíria como meio de expressão do cotidiano, para que as mensagens sejam decodificadas apenas por eles mesmos.

Assim a gíria é criada por determinados grupos que divulgam o palavreado para outros grupos até chegar à mídia. Os meios de comunicação de massa, como a televisão e o rádio, propagam os novos vocábulos, às vezes, também inventam alguns. A gíria pode acabar incorporada pela língua oficial, permanecer no vocabulário de pequenos grupos ou cair em desuso.

Ex.: “chutar o pau da barraca”, “viajar na maionese”, “galera”, “mina”, “tipo assim”.

Linguagem vulgar

Existe uma linguagem vulgar relacionada aos que têm pouco ou nenhum contato com centros civilizados. Na linguagem vulgar há estruturas com “**nóis vai, lá**”, “**eu di** um beijo”, “**Ponhei** sal na comida”.

Linguagem regional

Regionalismos são variações geográficas do uso da língua padrão, quanto às construções gramaticais e empregos de certas palavras e expressões. Há, no Brasil, por exemplo, os falares amazônico, nordestino, baiano, fluminense, mineiro, sulino.

CONHECIMENTOS GERAIS

1. Conhecimentos de assuntos relevantes de diversas áreas, tais como: atualidades, Brasil, Exterior, política, economia, esporte, turismo, sociedade, cotidiano, saúde, educação, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, segurança, artes e literatura e suas vinculações01
2. História e geografia do Município, Estado, Brasil e do mundo21

CONHECIMENTOS DE ASSUNTOS RELEVANTES DE DIVERSAS ÁREAS, TAIS COMO: ATUALIDADES, BRASIL, EXTERIOR, POLÍTICA, ECONOMIA, ESPORTE, TURISMO, SOCIEDADE, COTIDIANO, SAÚDE, EDUCAÇÃO, TECNOLOGIA, ENERGIA, RELAÇÕES INTERNACIONAIS, DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL, SEGURANÇA, ARTES E LITERATURA E SUAS VINCULAÇÕES

BRASIL

Crivella é alvo de buscas e tem celular apreendido em investigação sobre suposto 'QG da Propina' na Prefeitura do Rio

O Ministério Público do Rio de Janeiro (MPRJ) e a Polícia Civil do RJ fizeram buscas na manhã desta quinta-feira (10/09/2020) na Prefeitura do Rio, na casa do prefeito, Marcelo Crivella (Republicanos), e no Palácio da Cidade, onde ele despacha. Agentes apreenderam um telefone celular do prefeito.

A ação desta quinta é um desdobramento da Operação Hades, de março deste ano, que investiga um suposto 'QG da Propina' na Prefeitura do Rio.

Segundo as investigações, empresas que tinham interesse em fechar contratos ou tinham dinheiro para receber do município entregariam cheques a Rafael Alves, irmão de Marcelo Alves -- então presidente da Riotur.

Em troca, Rafael facilitaria a assinatura dos contratos e o pagamento das dívidas.

Rafael Alves é alvo de mandados nesta quinta -- além de Mauro Macedo, ex-tesoureiro de Crivella; e Eduardo Benedito Lopes, ex-senador, suplente de Crivella.

O G1 entrou em contato com a assessoria do prefeito e com os demais investigados, mas não teve resposta até a última atualização desta reportagem.

O advogado de Crivella esteve no apartamento dele e disse que o prefeito estava "tranquilo", mas não quis gravar entrevista.

Outros alvos

Eduardo Lopes foi senador do Rio pelo Republicanos, ao herdar o cargo de Crivella, e foi secretário de Pecuária, Pesca e Abastecimento de Wilson Witzel.

Mauro Macedo foi tesoureiro da campanha de Crivella ao Senado, em 2008, e foi citado em delação sobre o esquema de propina envolvendo a Federação das Empresas de Transportes de Passageiros do estado, a Fetranspor.

Rafael Alves, irmão do ex-presidente da Riotur Marcelo Alves, é empresário e foi citado em delações como suposto pagador de propina para a prefeitura, embora não tivesse cargo na administração.

O que seria o 'QG da Propina'

Em 10 de março deste ano, a Polícia Civil e o MPRJ cumpriram 17 mandados de busca e apreensão. Agentes estiveram na Cidade das Artes, na Barra da Tijuca, e em endereços de Marcelo Alves, então presidente da Riotur, do irmão dele, Rafael Alves, e Lemuel Gonçalves, ex-assessor de Crivella.

Um inquérito foi aberto no início de dezembro pelo MPRJ, com base na delação do doleiro Sérgio Mizrahy. Ele foi preso na Operação Câmbio Desligo, um desdobramento da Lava Jato no Rio.

No depoimento, Mizrahy chama um escritório da prefeitura de "QG da Propina". O doleiro não soube dizer se o prefeito Marcelo Crivella sabia da existência da estrutura.

Mizrahy afirma que empresas que tinham interesse em fechar contratos ou tinham dinheiro para receber do município procuravam Rafael, com quem deixavam cheques. Em troca, ele intermediaria o fechamento de contratos ou o pagamento de valores que o poder municipal devia a elas.

Segundo a delação, o operador do esquema era Rafael Alves. Rafael não possui cargo na prefeitura, mas tornou-se um dos homens de confiança de Crivella por ajudá-lo a viabilizar a doação de recursos na campanha de 2016.

Depois da eleição, o empresário emplacou o irmão na Riotur e, segundo o doleiro, montou um "QG da Propina".

Mizrahy afirma que empresas que tinham interesse em fechar contratos ou tinham dinheiro para receber do município procuravam Rafael, com quem deixavam cheques. Em troca, ele intermediaria o fechamento de contratos ou o pagamento de valores que o poder municipal devia a elas.

Marcelo Alves foi exonerado da Riotur dias depois da operação, em 25 de março.

Todos os alvos desta quinta

1. Aziz Chidid Neto
2. Bruno Miguek Soares de Oliveira e Sá
3. Cesar Augusto Barbiero
4. Christiano Borges Stockler Campos
5. Eduardo Benedito Lopes
6. Elso Venâncio Vieira Fonseca
7. Geraldo Luis Chaves Guedes
8. Isaías Zavarize
9. Leonardo Conrado Nobre Fernandes
10. Licínio Soares Bastos
11. Luiz Carlos da Silva
12. Marcello de Lima Santiago Fulhauber Campos
13. Marcelo Bezerra Crivella
14. Mauro Macedo
15. Rafael Ferreira Alves
16. Rodrigo Santos de Castro
17. Rodrigo Venâncio Oliveira Fonseca

Outros mandados foram cumpridos em endereços, como o Centro Administrativo São Sebastião e o Palácio da Cidade.

O 1º Grupo de Câmaras Criminais do Tribunal de Justiça do Rio expediu os mandados a pedido do Grupo de Atuação Originária Criminal (Gaocrim) -- que investiga agentes públicos com foro privilegiado.

A Coordenadoria de Investigação de Agentes com Foro da Polícia Civil apoiava a operação.

(Fonte: <https://g1.globo.com/rj/rio-de-janeiro/noticia/2020/09/10/ministerio-publico-e-policia-civil-cumprem-mandados-em-enderecos-ligados-a-prefeitura-do-rio.ghtml>)

Denúncias de violência contra crianças e adolescentes caem 12% no Brasil durante a pandemia

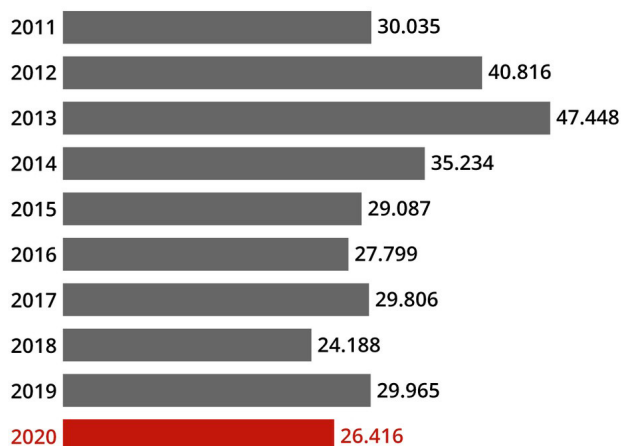
O número de denúncias de violência contra crianças e adolescentes no Brasil caiu 12% durante os meses da pandemia em 2020 em comparação ao mesmo período do ano passado. Segundo dados do Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos, foram registradas 26.416 denúncias pelo canal "Disque 100" entre março e junho deste ano, contra 29.965 no mesmo período de 2019.

O número de registros em 2020 é o segundo menor para o período em toda série histórica, iniciada em 2011. Ele só superou as 24.188 denúncias que foram feitas em 2018.

Para o advogado, especialista em direitos da infância e juventude e ex-conselheiro do Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (Conanda), Ariel de Castro, o fechamento das escolas por conta da quarentena obrigatória contra o coronavírus pode ter influenciado na diminuição das denúncias.

Denúncias de violência contra crianças e adolescentes

Entre 1º de março e 30 de junho



Fonte: Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos

Infográfico atualizado em: 09/09/2020



É o caso do abuso sofrido pela filha da trabalhadora autônoma M., de 47 anos, moradora da Zona Leste de São Paulo, que prefere não se identificar. A menina, de 5 anos, começou a apresentar comportamento diferente na escola e a professora chamou a mãe para conversar.

De acordo com a mãe, a criança já tinha sofrido abuso sexual de um vizinho de 16 anos e vinha tendo acompanhamento psicológico e médico desde novembro do ano passado. Em março deste ano, M. começou a desconfiar que o então marido também estava abusando da filha.

“Com a pandemia, meu marido ficou em casa todos os dias e teve mais oportunidades de abusar [da filha]. A professora detectou rapidinho. Ela percebeu que a menina só chorava, tinha medo de homens e não queria ficar perto dos meninos, só das meninas. Acho que as crianças deveriam ser orientadas para contar para o professor em quem elas confiam”, afirma.

Por causa das agressões, a criança fez perícia duas vezes no Hospital Pérola Byington, na região central da capital, e mãe e filha deixaram a casa onde moravam com o agressor sem ter para onde ir.

“Ela falou: ‘mamãe, papai fechou a porta, tampou minha boca, machucou aqui’. Se ela escuta algum barulho de noite, chora e diz que tem medo do pai e do adolescente, que eles vão vir matar a gente”, afirma.

De acordo com M., o ex-marido foi preso depois de abusar da filha pela segunda vez, bater em M. e persegui-las de carro pela rua. Agora, ela luta na Justiça para provar as agressões. A audiência foi marcada para o dia 18 de setembro.

“Eu me considero uma pessoa morta. Ele chegou a dizer que ia me matar e depois se matar. O adolescente que abusou da minha filha foi colocado como testemunha do caso. Não sei o que vai acontecer comigo. Não tenho meios de sobrevivência, vou ter de voltar para aquele apartamento [vizinho do adolescente que abusou da filha]. Eu choro todos os dias de desespero.”

Relatório de denúncias

O “Disque 100” é um serviço de atendimento telefônico gratuito que recebe denúncias sobre violações dos Direitos Humanos em todo o país e em todas as áreas. Os dados são compilados pelo governo federal e divulgados desde 2011.

O último relatório anual sobre violações de direitos humanos, divulgado em maio, apontou recebimento de 86.837 denúncias relacionadas a crianças e adolescentes no país em todo o ano de 2019, aumento de 14% em relação a 2018. As principais violações foram negligência (62.019), violência psicológica (36.304), violência física (33.374) e violência sexual (17.029). As denúncias podem conter mais de um tipo de violação.

Após decisão judicial, ministério divulga dados sobre violência policial excluídos de relatório

O governo federal, no entanto, deixou de incluir no documento os dados sobre retornos dos órgãos de apuração e proteção dos encaminhamentos tomados diante das denúncias recebidas pelo Disque 100. Segundo Ariel de Castro, a falta de encaminhamento agrava ainda mais o problema da subnotificação de denúncias.

“Os conselhos tutelares deram só 10% de respostas ao Disque 100 em 2018. Em 2019, não se sabe, porque essa informação foi retirada do relatório. Com um índice tão baixo de respostas sobre os encaminhamentos dos casos, quanto as providências, investigações e medidas de proteção às vítimas tomadas, podemos concluir que o sistema na prática tem pouca utilidade e efetividade”, afirma.

Outro ponto que ficou prejudicado com a redução de denúncias foi a adoção de crianças no país. Como o G1 mostrou, o número de adoções de crianças e adolescentes no Brasil no 1º semestre deste ano caiu pela metade em meio à pandemia.

A presidente da Associação Nacional dos Grupos de Apoio à Adoção (Angaad), Sara Vargas, afirmou que nesse período de isolamento social houve menos casos de acolhimento.

“A própria rede de proteção não conseguiu continuar trabalhando da forma ideal. A maioria das denúncias de maus-tratos e abusos contra crianças parte da escola ou dos hospitais. E as crianças deixaram de ir para a escola. Então houve menos casos de acolhimento. É todo um ciclo. Menos crianças, um processo mais lento”, diz.

Estado de São Paulo

Em 2019, São Paulo foi o estado com o maior número absoluto de denúncias contra crianças e adolescentes pelo Disque 100. Os 20.355 registros representam 23% do total do país. As principais violações também foram negligência (15.103), violência psicológica (8.814), violência física (8.007) e violência sexual (3.206).

Os dados de 2020 do ministério ainda não estão disponíveis por estado, então não é possível analisar se houve queda nas denúncias durante a pandemia.

Segundo Ariel de Castro, professores acabam tendo papel fundamental nas denúncias, principalmente relacionadas a crianças de idades menores.

“Os educadores acabam notando por mudança de comportamento, medo de adultos. Os educadores têm tido muitos cursos para se preparar em como podem identificar situações, e isso se aperfeiçoou muito nos últimos anos. Adolescente até consegue se defender, tem acesso a amigos, vizinhos, internet, mas a criança fica mais subjugada. Sem ir para a creche ou a escola, onde podem identificar a violência, a criança acaba não tendo como se proteger. Quem deveria proteger acaba sendo o agressor. A criança vive refém do inimigo”, diz.

Mas sem vacina ou controle da pandemia, a segurança para o retorno das atividades nas escolas ainda é questionada. Além da contaminação, há também o receio que as crianças transmitam a doença para parentes idosos e cuidadores em casa.

“O receio é muito grande dos pais, mesmo os adolescentes. A convivência deles é por meio do contato. As crianças voltarem para as casas contaminadas, em locais que moram 10 pessoas em 2, 3 cômodos, muitas vezes os avós. O receio é concreto é real e não vejo como o estado obrigar os pais a levar os filhos para a escola sem ter uma vacina”, afirma o advogado.

Em São Paulo, as escolas fecharam em março com o início da quarentena obrigatória. Nesta terça-feira (08/09/2020), a gestão estadual autorizou a reabertura parcial das instituições para atividades de reforço e complementares, mas poucos municípios aderiram.

O retorno das aulas regulares previsto pelo governo estadual para 7 de outubro ainda é incerto. De acordo com o secretário estadual da Educação, Rossieli Soares, as aulas devem voltar lentamente e a presença será opcional.

“Acho que a gente tem que começar a voltar lentamente. A gente tem ainda a decisão sobre outubro, com a previsão de volta às aulas para o dia 7 de outubro, mais ainda temos que cumprir algumas condicionalidades.”

Atendimento psicológico

Além do prejuízo da aprendizagem, o fechamento das escolas também afeta a saúde mental.

Na semana passada, o governo de São Paulo anunciou a contratação de psicólogos para a rede pública estadual, após pesquisa apontar que 75% dos alunos e 50% dos professores tiveram alterações emocionais durante o isolamento. O atendimento será feito remotamente em plataforma digital enquanto as escolas permanecerem fechadas.

Para Ariel de Castro, a medida pode ajudar também a identificar os casos de violência.

“O estado está planejando isso com psicólogos, que é uma medida extremamente importante, é verificar aqueles alunos que estão com dificuldades maiores. É importante manter esse vínculo, conversar para o telefone sempre, pela internet, ir na casa. Isso também ajudaria na questão do enfrentamento da violência doméstica. A escola deve trabalhar em conjunto com esses setores da saúde, por meio da assistência social. A atuação desses profissionais é fundamental para o diagnóstico adequado e enfrentamento.”

Em 2019, uma lei aprovada pelo Congresso já estipulava a obrigatoriedade para a contratação de profissionais de psicologia e de assistência social nas escolas públicas. O projeto chegou a ser vetado pelo presidente Jair Bolsonaro (sem partido), mas o veto foi derrubado pelos parlamentares e a lei foi promulgada. Os estados e municípios terão até dezembro deste ano para atender à determinação da lei federal e contratar os profissionais.

(Fonte: <https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2020/09/10/denuncias-de-violencia-contra-criancas-e-adolescentes-caem-12percent-no-brasil-durante-a-pandemia.ghtml>)

Lotação de praias por cansaço da quarentena é negação, dizem especialistas

Os brasileiros aproveitaram o feriado da Independência para decretar por conta própria o fim das medidas de isolamento e prevenção à covid-19. Infringindo diversas regras municipais e estaduais, lotaram cidades turísticas, praias e bares, muitas vezes sem usar máscara. Especialistas ouvidos pelo Estadão tentaram explicar as razões neurológicas, sociológicas e econômicas para esse comportamento.

Algumas circunstâncias explicam parte do movimento. Este foi o primeiro feriado prolongado, por exemplo, em que as regras da quarentena já estavam flexibilizadas. Ou seja, a primeira chance

real, desde o carnaval, quando não havia casos oficiais, em que a população poderia viajar para cidades próximas, frequentar restaurantes e até tomar um banho de mar.

“As pessoas decretaram por elas mesmas o fim do isolamento, não há nenhuma dúvida sobre isso”, diz o infectologista Alexandre Naime Barbosa, da Unifesp. “E fizeram isso sem seguir as regras da flexibilização, que é um conjunto de novas condutas, que exige a modificação de hábitos, o uso de máscara, o distanciamento social, a higiene reforçada. Então, o que fizeram, de verdade, não foi a flexibilização, mas sim a normalização, a banalização da ameaça”, ressalta.

“Existe um jogo dentro do cérebro humano ao analisar uma situação de risco”, explica Naime. “Inicialmente, a doença era muito desconhecida, não tinha ainda chegado ao País, havia uma histeria grande, muito medo, e muita gente foi para o isolamento.” Agora que a epidemia já é uma realidade há mais de seis meses, muita gente decide que, se nada grave aconteceu consigo até agora, então não deve ser tão perigoso assim.

“É um comportamento egoísta, de quem olha mais para si e menos para os outros, e faz uma avaliação equivocada de que talvez o maior risco já tenha passado”, explica o neurocientista Luiz Eugênio Mello, diretor científico da Fapesp. “Um outro ponto é a fadiga da quarentena: as pessoas se cansam de ficar em casa.”

Para o cientista social Renan Gonçalves Leonel da Silva, da Faculdade de Medicina da USP, o movimento visto no feriado seria, majoritariamente, da classe média, que neste ponto da epidemia tem registrado bem menos casos de covid. “Essas pessoas têm acesso à informação, elas sabem que a pandemia não acabou, mas, quando vão avaliar o risco para si mesmas, aspectos não científicos pesam mais. A classe média estava privada de seu papel de consumidor e agora essa bolha explodiu: vou voltar ao meu papel porque já deu, vou resgatar a posição social a despeito da responsabilidade com a saúde pública.”

Outro pano de fundo importante, segundo os especialistas, é o fato de notícias indicarem que uma vacina pode já estar disponível no fim deste ano ou no início de 2021, elas avançaram, além das notícias dando conta da redução da velocidade de crescimento da epidemia. “A tendência da população é ir atrás do que é mais fácil de entender”, explica o cientista social. “Se todo dia temos 1.200 mortes e, num belo dia, temos 800, há um gatilho mental que nos faz entender que a epidemia está diminuindo, embora o número continue muito alto.”

Por fim, nunca houve um discurso uniforme entre o governo federal e as autoridades estaduais e municipais. “Aqui a epidemia se transformou numa questão política”, avalia a especialista em saúde pública Chrystina Barros. “As autoridades não conseguem ser coerentes, muitas aglomeram sem máscara, são vários sinais trocados.”

Não faltaram exemplos de desrespeito pelo País. Na madrugada de sábado, as ruas do bairro do Leblon, na zona sul do Rio de Janeiro, voltaram a ser ponto de grande aglomeração de pessoas. Nas redes sociais, as imagens compartilhadas por quem estava lá mostravam um clima de carnaval fora de época. No dia seguinte, mesmo proibidos, os guarda-sóis ocupavam todos os espaços na Praia de Ipanema e outras.

Pela primeira vez desde o início da pandemia, hotéis e pousadas de diferentes regiões do Brasil tiveram alta na procura por vagas e unidades operando no limite da capacidade permitida.

Segundo a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH Nacional), os turistas optaram por fazer deslocamentos mais curtos e dentro da própria região – em alguns lugares, a taxa de ocupação chegou a atingir 90%. “A procura aumentou principalmente para os destinos regionais, como Jericoacoara (CE), Porto de Galinhas (PE), Pipa (RN)”, diz Manoel Linhares, presidente da ABIH Nacional. “O brasileiro está cansado do isolamento”, completa.

Um dos principais destinos turísticos do Nordeste, Porto de Galinhas, em Pernambuco, teve vagas disputadas no feriadão. “Lottou na sexta, no sábado e no domingo. O telefone não parava de tocar. Também teve muita gente que bateu na porta, sem avisar, e precisou voltar porque não tinha mais vaga”, conta a recepcionista Solange Gomes, a Sol, da Pousada Maria Bonita – a lotação máxima permitida é de 50%. Mas Linhares diz que o setor de turismo “vai ser o último a sair da crise”. “Se a gente considerar fins de semana e feriados, são oito dias por mês com boa ocupação: a hotelaria não sobrevive.”

O feriado já trouxe certo esvaziamento nas areias da Baixada Santista, como o tempo nublado e a temperatura na casa dos 20°C. As estradas começaram a ter trânsito na volta para a capital logo cedo – Santos ainda tem feriado municipal hoje.

A fiscalização foi ampliada. De sábado até as 15 horas desta segunda, a Guarda Civil Municipal registrou 2.623 orientações sobre uso da faixa de areia e 1.374 instruções sobre uso obrigatório de máscara facial. O mesmo ocorreu em Caraguatatuba. Entre as Praias Martin de Sá e Prainha, 19 estabelecimentos foram notificados por desrespeitar o distanciamento das mesas e ter clientes sem máscaras.

(As informações são do jornal O Estado de S. Paulo. Fonte: <https://liberal.com.br/brasil-e-mundo/brasil/lotacao-de-praias-por-cansaco-da-quarentena-e-negacao-dizem-especialistas-1302561/>)

Retomada de atendimento presencial do INSS tem filas e reclamações pelo país

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) começou a retomar, nesta segunda-feira (14/09/2020), o atendimento presencial em parte de suas agências, depois de mais de 5 meses de portas fechadas por causa da pandemia de coronavírus.

Os médicos peritos, no entanto, decidiram não retomar as atividades, e todas as perícias médicas agendadas foram suspensas. Segundo o INSS, os segurados precisam fazer a remarcação pelo Meu INSS ou pelo telefone 135.

Em diversos locais do país, a reabertura vem acompanhada por filas e reclamações.

São Paulo

No estado de São Paulo, uma decisão judicial impediu a retomada do atendimento presencial. A pedido do sindicato dos trabalhadores do INSS. Em nota, o INSS informou que as agências seguirão fechadas após a decisão judicial e que “os segurados que tinham agendado atendimento devem desconsiderar e proceder com a remarcação pelo Meu INSS ou pelo telefone 135.”

Sem saber da decisão, no entanto, moradores formaram fila na porta da agência em Jundiaí, no interior do estado. Alguns moradores informaram à TV TEM que chegaram por volta das 5h.

Rio de Janeiro

No Rio, peritos médicos não compareceram ao trabalho, e o serviço -- mesmo para os segurados agendados -- foi suspenso.

A agência da Praça da Bandeira, na Zona Norte, uma das maiores do Rio, só abriu pouco depois das 8h -- apesar de o INSS ter informado que a rede funcionaria das 7h às 13h. Por volta das 6h30, já havia segurados na porta. Às 7h30, com o atraso, muitos se aglomeravam, tentando informações.

Minas Gerais

Assim como nos demais estados, quem tinha perícia agendada se surpreendeu nesta manhã com a suspensão do atendimento.

O INSS anunciou a reabertura de 77 unidades de atendimento em Minas Gerais. Na capital Belo Horizonte, que tem normalmente sete postos funcionado, apenas dois foram escalados para a reabertura.

Paraná

Agências de Curitiba e de algumas cidades do Paraná como Cascavel e Ponta Grossa, que programaram a reabertura do atendimento presencial para esta segunda-feira não reabriram. Por conta disso, muitos usuários, que tinham feito o agendamento, perderam tempo em filas e reclamaram da decisão.

Em Curitiba, a agência da Travessa da Lapa não abriu. Na agência que fica na Rua Cândido Lopes, o atendimento está sendo feito apenas para a entrega de documentos. No interior, pelo menos em Cascavel, Ponta Grossa e Londrina, algumas agências também não reabriram.

Em nota, o INSS disse que esta segunda-feira será um dia muito sensível para servidores e segurados. “Permanecemos quase seis meses sem atendimento presencial. Assim, o INSS entendeu que não seria adequado acrescentar mais esse compromisso num dia-chave para a instituição e a população. Sentimos muito por cancelar a entrevista, mas nos colocamos à disposição para reagendá-la para terça (15) ou quarta-feira (16)”, diz trecho da nota.

Ceará

Beneficiários com perícia médica agendada para esta segunda compareceram às agências sem saber da suspensão. Quando a agência do bairro Messejana, em Fortaleza, abriu, por volta das 7h, as pessoas que aguardavam na fila foram informadas de que o serviço de perícia não havia sido retomado.

Bahia

Em Salvador, capital baiana, os segurados também foram frustrados com a suspensão das perícias médicas na retomada do atendimento presencial nas agências do INSS.

Um dos segurados que foi até um posto de atendimento em vão reclamou que o INSS não comunicou, seja por SMS ou email, que os médicos peritos não retornariam ao trabalho e que, por tanto, as perícias seguiam suspensas.

Tocantins

No Tocantins, no Norte do país, nenhuma das 13 agências do INSS retomou o atendimento presencial nesta segunda-feira. Por lá, houve quem viajasse por cerca de 100 km para conseguir atendimento, mas acabou perdendo tempo e dinheiro com a viagem.

De acordo com o INSS, as agências do estado não reabriram porque falta materiais de proteção contra o coronavírus, que ainda estão em fase de implantação e que o retorno só vai ocorrer quando tudo estiver 100% preparado.

Rio Grande do Norte

Já no Rio Grande do Norte, sete agências do INSS reabriram nesta segunda. Mas, quem tinha perícia médica agendada, no entanto, voltou para casa sem atendimento. A gerente executiva do órgão em Natal, Elaine Baungarten, explicou que, em decisão no âmbito federal, os médicos não retornaram ao trabalho.

“O cancelamento foi feito pela Subsecretaria de Perícia Médica Federal. Eles não autorizaram o retorno dos peritos médicos federais e por isso nós tivemos o cancelamento das perícias que estavam agendadas nessas agências. Assim que a perícia médica federal for autorizada a retomar os serviços, a gente vai estar reagendando esse segurado sem nenhum prejuízo pra ele”, disse a gerente.

Pernambuco

Situação semelhante à de Natal ocorreu em Pernambuco, onde sete agências também reabriram nesta segunda, mas as perícias médicas agendadas não foram retomadas.

O INSS informou que foram necessárias “adequações nas salas de perícias das agências do INSS” e que, a partir desta segunda, estão sendo realizadas inspeções nas agências para verificar a adequação dos consultórios. O órgão, no entanto, não deu prazo para que o serviço seja retomado.

Em Petrolina, no Serão Pernambucano, todas as perícias médicas agendadas foram suspensas. Diante disso, os postos que reabriram nesta segunda tiveram pouco movimento de pessoas em busca de atendimento.

Amapá

Ao contrário do ocorrido na maior parte do país, o INSS decidiu não reabrir as agências do Amapá, no Norte. o instituto explicou que está se preparando e tomando todas as providências para adequação das medidas de segurança para evitar contaminação pelo novo coronavírus.

A previsão é começar a abrir as agências do estado, de forma gradual, somente a partir de 21 de setembro. A data será confirmada na próxima semana.

Retomada

Nesta primeira etapa da retomada do atendimento presencial, as agências atenderão apenas segurados agendados. Para a reabertura, uma portaria publicada na sexta-feira (11) no Diário Oficial da União estabeleceu as medidas de prevenção que deverão ser adotadas.

O instituto optou por reabrir as maiores agências, que respondem por cerca de 70% da demanda. O horário de funcionamento será das 7h às 13h. Antes da decisão judicial em São Paulo, a estimativa era de que mais de 600 das 1,5 mil agências do país estariam funcionando nesta segunda.

“Serão priorizados nesta primeira fase serviços de perícia médica, avaliação social, cumprimento de exigência, justificativa administrativa e reabilitação profissional”, informou o Ministério da Economia, em nota. As perícias, no entanto, foram suspensas nesta segunda-feira.

Só será atendido quem agendar antes o atendimento

O objetivo da medida, segundo o INSS, é evitar aglomerações dentro e fora das agências. O agendamento deve ser feito pelo Meu INSS ou pelo telefone 135. O INSS também pede que os segurados não cheguem com muita antecipação ao horário marcado, para evitar aglomerações.

Ao realizar o agendamento, o segurado será orientado em relação à agência onde será atendido.

Quem for às agências deverá usar máscaras e será ter a sua temperatura medida antes de entrar no local.

Se a temperatura estiver dentro da normalidade (menor que 37,5°C), o funcionário deverá orientar o segurado sobre:

- a necessidade do uso de álcool em gel para higienização das mãos;
- importância de manter o distanciamento mínimo de 1 metro entre as pessoas; e
- a obrigatoriedade do uso de máscara durante todo o período em que permanecer nas dependências do INSS. Se o segurado estiver usando máscara úmida, suja ou rasgada, deverá receber uma máscara descartável.

Os servidores, empregados públicos, contratados temporários, estagiários, terceirizados e colaboradores deverão usar Equipamentos de Proteção Individual para realização das suas atividades.

Se a temperatura se mantiver indicativa de febre (mais que 37,5°C), o acesso do segurado será negado e ele será orientado a procurar uma unidade de saúde ou um médico. O funcionário deverá ainda orientar o cidadão a realizar o reagendamento do serviço pelos canais remotos.

Reabertura tem restrição de serviços

Segundo o INSS, estão disponíveis para atendimento presencial os serviços de:

- perícia médica (somente a partir de nova avaliação dos locais de atendimento);
- avaliação social;
- cumprimento de exigência;
- justificativa administrativa ou judicial; e
- reabilitação profissional.

Solicitações de aposentadoria, pensão, salário maternidade, continuam sendo feitos remotamente.

De acordo com o INSS, o atendimento presencial está sendo retomado devido a uma forte demanda relativa a cumprimento de exigências por parte do segurado. Esses pedidos são aqueles em que é verificada a necessidade de outros documentos para concessão do benefício.

O INSS tem hoje 906 mil requerimentos em exigência, aqueles que dependem de informação complementar.

No país, existem 1.525 agências da Previdência Social. Segundo o INSS, antes da reabertura, cada unidade irá avaliar o perfil do quadro de servidores e contratados, o volume de atendimentos realizados, a organização do espaço físico, as medidas de limpeza e os equipamentos de proteção individual e coletiva.

Segundo o INSS, as unidades que não reunirem as condições necessárias para atender ao cidadão de forma segura continuarão em regime de plantão reduzido e será disponibilizado um painel eletrônico contendo informações sobre o funcionamento das agências da Previdência Social, os serviços oferecidos e o horário de funcionamento.

Prova de vida segue suspensa

Segue suspensa, até 30 de setembro, a exigência de recadastramento anual de aposentados e pensionistas, a chamada prova de vida, de acordo com instrução normativa do Ministério da Economia. A partir de 1º de outubro, os segurados deverão buscar a agência onde recebem o benefício para atender à exigência. Veja mais no vídeo abaixo:

Central de atendimento

O INSS esclarece que os serviços que não estarão disponíveis de forma presencial neste primeiro momento continuam pelos canais remotos, o Meu INSS (pelo site e aplicativo) e telefone 135.

(Fonte: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2020/09/14/retomada-de-atendimento-presencial-do-inss-tem-filas-e-reclamacoes-pelo-pais.ghtml>)

Queimadas, tempo seco, má qualidade do ar e temperaturas altas: veja como os fenômenos no Brasil estão relacionados

Queimadas, tempo seco, má qualidade do ar e temperaturas altas: várias regiões do Brasil têm sofrido com ao menos um desses problemas nos últimos dias. Mas como eles estão relacionados? Veja abaixo:

Queimadas

As queimadas vêm atingindo, principalmente, dois dos biomas brasileiros: a Amazônia e o Pantanal.

Só no Pantanal, onde equipes combatem as chamas há mais de um mês, especialistas calculam que ao menos 12% do ecossistema tenha sido destruído.

Além da destruição do bioma, os incêndios já feriram ou causaram a morte de vários animais, como a anta, onça-pintada, jaguatirica, entre outros.

INFORMÁTICA

1.	Windows versões 7, 8 e 10.	01
2.	Edição de texto e planilhas (ambiente Microsoft Office - Word, Excel e Outlook) versões 2010, 2013 e 365	28
3.	Correio eletrônico.	69

WINDOWS VERSÕES 7, 8 E 10**WINDOWS 7**

O Windows 7 é um dos sistemas operacionais mais populares desenvolvido pela Microsoft¹.

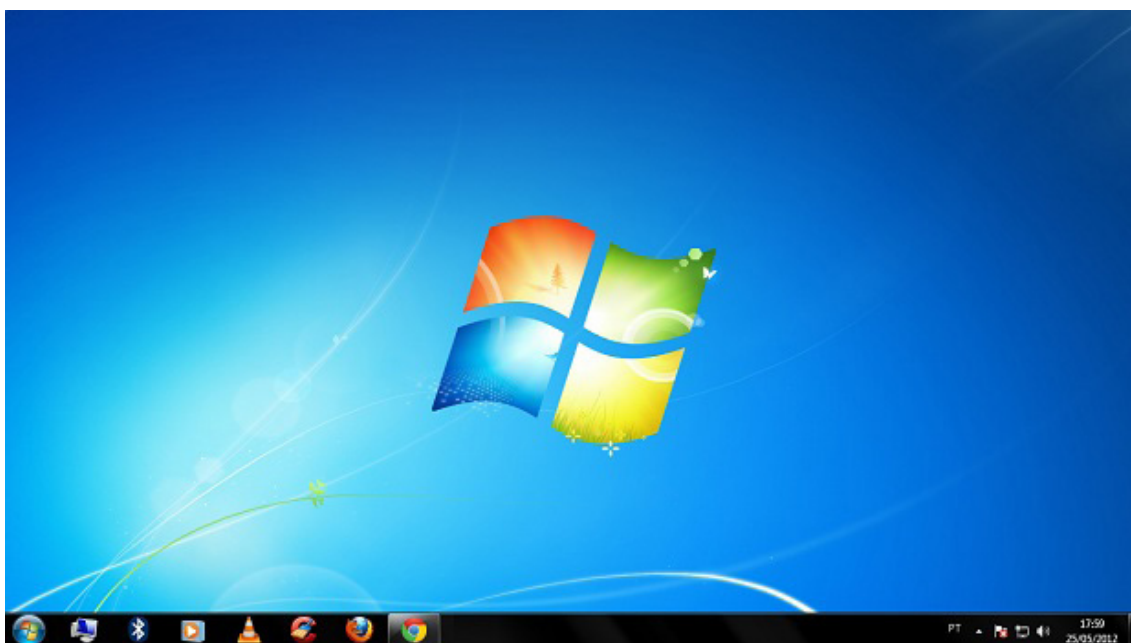
Visualmente o Windows 7 é semelhante ao seu antecessor, o Windows Vista, porém a interface é muito mais rica e intuitiva.

É Sistema Operacional multitarefa e para múltiplos usuários. O novo sistema operacional da Microsoft trouxe, além dos recursos do Windows 7, muitos recursos que tornam a utilização do computador mais amigável.

Algumas características não mudam, inclusive porque os elementos que constroem a interface são os mesmos.

Edições do Windows 7

- Windows 7 Starter;
- Windows 7 Home Premium;
- Windows 7 Professional;
- Windows 7 Ultimate.

Área de Trabalho

Área de Trabalho do Windows 7.

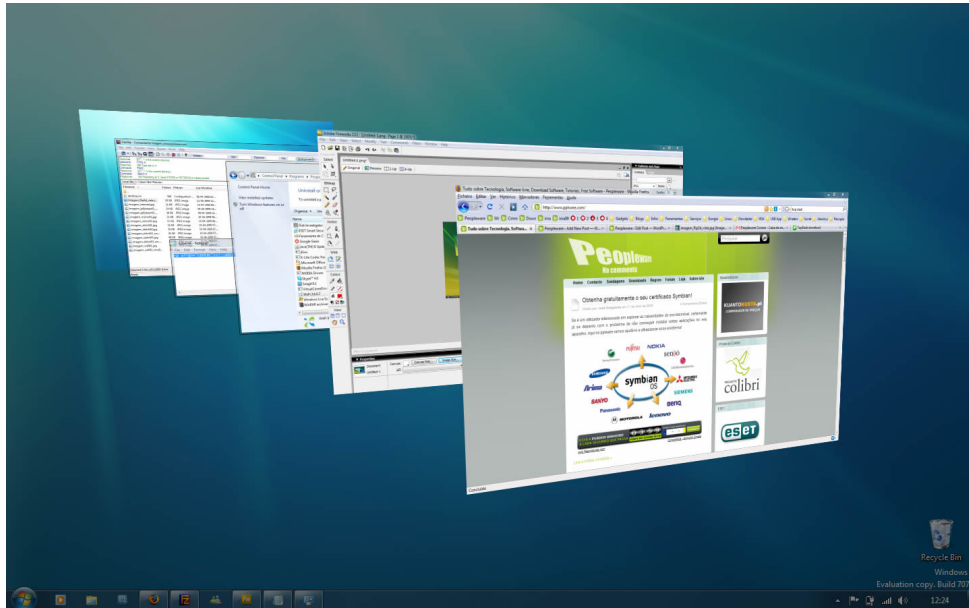
Fonte: <https://www.techtudo.com.br/dicas-e-tutoriais/noticia/2012/05/como-ocultar-lixeria-da-area-de-trabalho-do-windows.html>

A Área de trabalho é composta pela maior parte de sua tela, em que ficam dispostos alguns ícones. Uma das novidades do Windows 7 é a interface mais limpa, com menos ícones e maior ênfase às imagens do plano de fundo da tela. Com isso você desfruta uma área de trabalho suave. A barra de tarefas que fica na parte inferior também sofreu mudanças significativas.

Barra de tarefas

- Avisar quais são os aplicativos em uso, pois é mostrado um retângulo pequeno com a descrição do(s) aplicativo(s) que está(ão) ativo(s) no momento, mesmo que algumas estejam minimizadas ou ocultas sob outra janela, permitindo assim, alternar entre estas janelas ou entre programas.

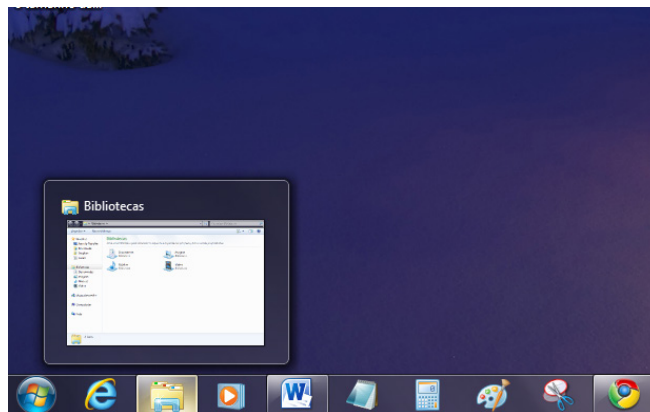
¹ <https://estudioaulas.com.br/img/ArquivosCurso/materialDemo/AulaDemo-4147.pdf>



Alternar entre janelas.

Fonte: <https://pplware.sapo.pt/tutoriais/windows-7-flip-3d>

- A barra de tarefas também possui o menu Iniciar, barra de inicialização rápida e a área de notificação, onde você verá o relógio.
- É organizada, consolidando os botões quando há muitos acumulados, ou seja, são agrupados automaticamente em um único botão.
- Outra característica muito interessante é a pré-visualização das janelas ao passar a seta do mouse sobre os botões na barra de tarefas.



Pré-visualização de janela.

Fonte: <https://www.techtudo.com.br/dicas-e-tutoriais/noticia/2010/12/como-aumentar-o-tamanho-das-miniaturas-da-task-bar-do-windows-7.html>

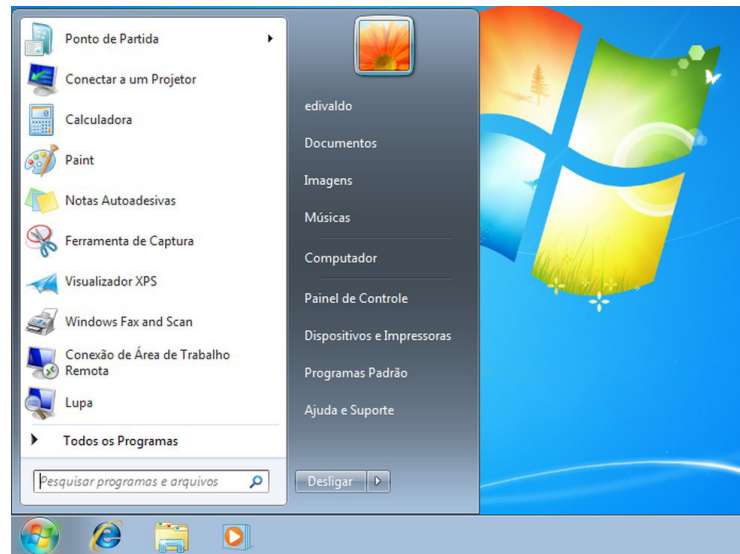
Botão Iniciar



Botão Iniciar

Fonte: <https://br.ign.com/tech/47262/news/suporte-oficial-ao-windows-vista-acaba-em-11-de-abril>

O botão Iniciar é o principal elemento da Barra de Tarefas. Ele dá acesso ao Menu Iniciar, de onde se podem acessar outros menus que, por sua vez, acionam programas do Windows. Ao ser acionado, o botão Iniciar mostra um menu vertical com várias opções.

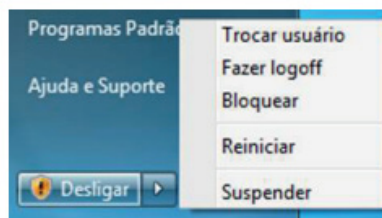


Menu Iniciar.

Fonte: <https://www.techtudo.com.br/dicas-e-tutoriais/2019/04/como-deixar-a-interface-do-windows-10-parecida-com-o-windows-7.shtml>

Desligando o computador

O novo conjunto de comandos permite Desligar o computador, Bloquear o computador, Fazer Logoff, Trocar Usuário, Reiniciar, Suspender ou Hibernar.



Ícones

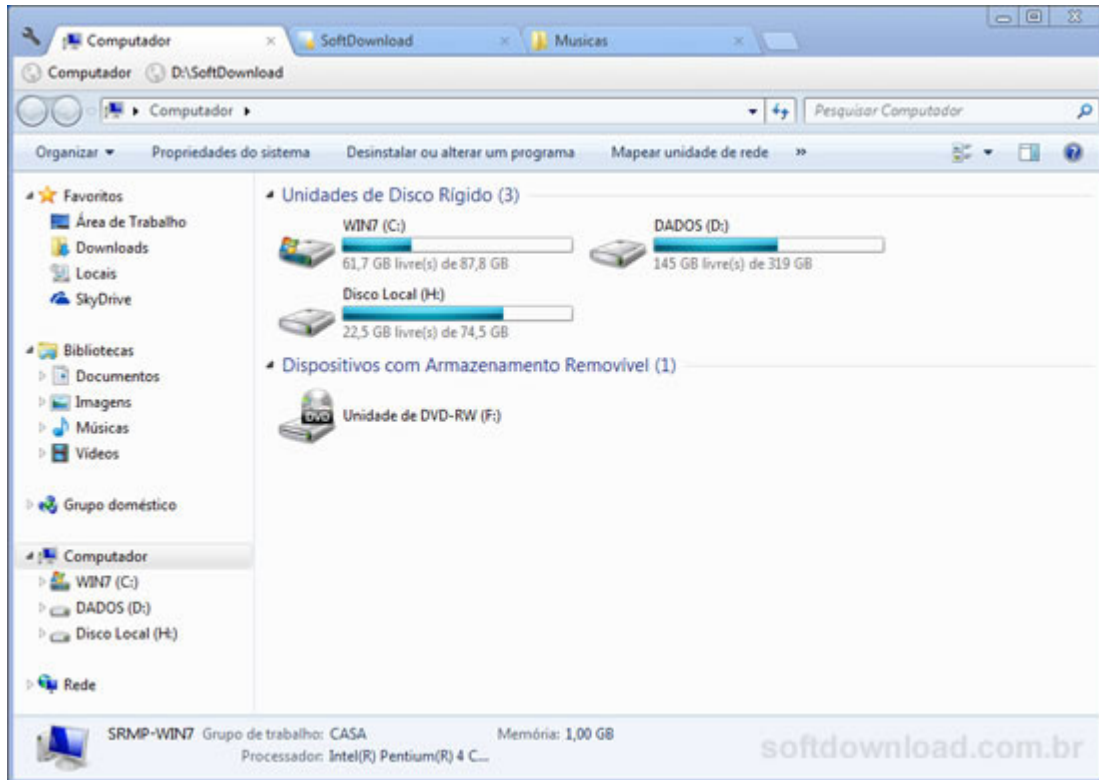
Representação gráfica de um arquivo, pasta ou programa. Você pode adicionar ícones na área de trabalho, assim como pode excluir. Alguns ícones são padrões do Windows: Computador, Painel de Controle, Rede, Lixeira e a Pasta do usuário.

Windows Explorer

No computador, para que tudo fique organizado, existe o Windows Explorer. Ele é um programa que já vem instalado com o Windows e pode ser aberto através do Botão Iniciar ou do seu ícone na barra de tarefas.

Este é um dos principais utilitários encontrados no Windows 7. Permite ao usuário enxergar de forma interessante a divisão organizada do disco (em pastas e arquivos), criar outras pastas, movê-las, copiá-las e até mesmo apagá-las.

Com relação aos arquivos, permite protegê-los, copiá-los e movê-los entre pastas e/ou unidades de disco, inclusive apagá-los e também renomeá-los. Em suma, é este o programa que disponibiliza ao usuário a possibilidade de gerenciar todos os seus dados gravados.



Fonte: <https://www.softdownload.com.br/adicione-guias-windows-explorer-clover-2.html>

Uma das novidades do Windows 7 são as Bibliotecas. Por padrão já consta uma na qual você pode armazenar todos os seus arquivos e documentos pessoais/trabalho, bem como arquivos de músicas, imagens e vídeos. Também é possível criar outra biblioteca para que você organize da forma como desejar.



Bibliotecas no Windows 7.

Fonte: <https://www.tecmundo.com.br/musica/3612-dicas-do-windows-7-aprenda-a-usar-o-recurso-bibliotecas.htm>

Aplicativos de Windows 7

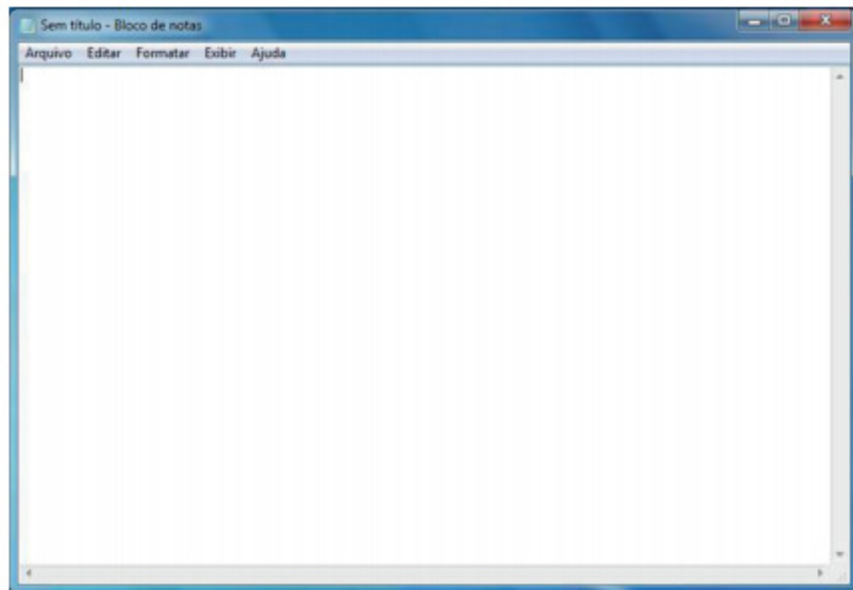
O Windows 7 inclui muitos programas e acessórios úteis. São ferramentas para edição de texto, criação de imagens, jogos, ferramentas para melhorar o desempenho do computador, calculadora e etc.

A pasta Acessórios é acessível dando-se um clique no botão Iniciar na Barra de tarefas, escolhendo a opção Todos os Programas e no submenu, que aparece, escolha Acessórios.

Bloco de Notas

Aplicativo de edição de textos (não oferece nenhum recurso de formatação) usado para criar ou modificar arquivos de texto. Utilizado normalmente para editar arquivos que podem ser usados pelo sistema da sua máquina.

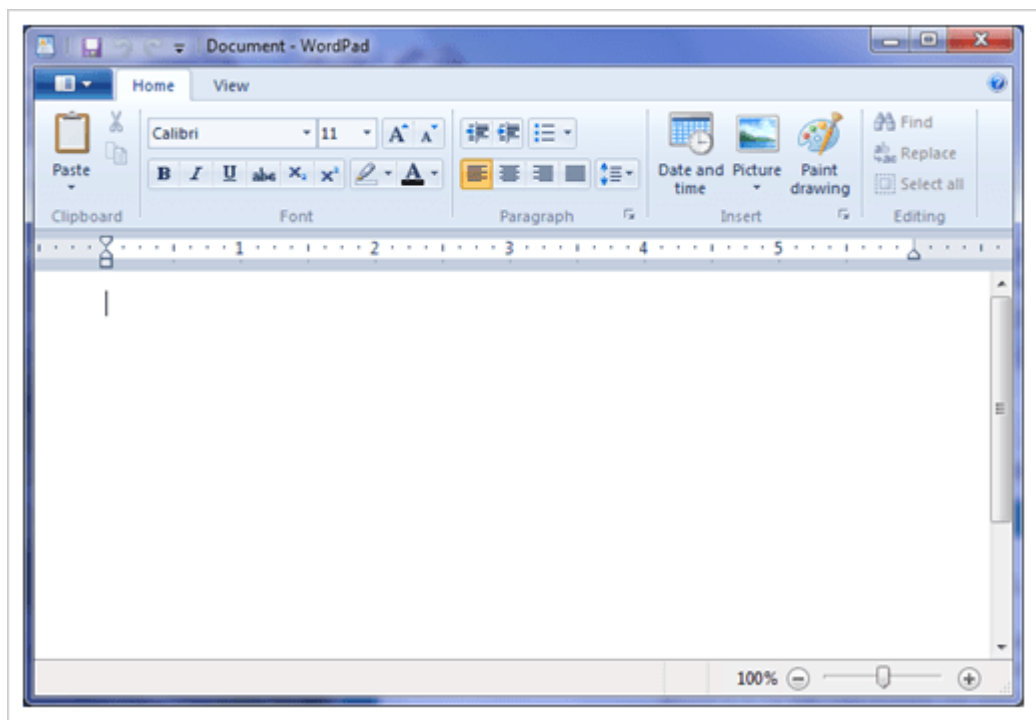
O Bloco de Notas serve para criar ou editar arquivos de texto que não exijam formatação e não ultrapassem 64KB. Ele cria arquivos com extensões .INI, .SYS e .BAT, pois abre e salva texto somente no formato ASCII (somente texto).



Bloco de Notas.

WordPad

Editor de texto com formatação do Windows. Pode conter imagens, tabelas e outros objetos. A formatação é limitada se comparado com o Word. A extensão padrão gerada pelo WordPad é a RTF. Por meio do programa WordPad podemos salvar um arquivo com a extensão DOC entre outras.



WordPad.

Fonte: <https://www.nextofwindows.com/windows-7-gives-wordpad-a-new-life>

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS
RECEPCIONISTA

1. Relações Interpessoais: comunicação humana e relações interpessoais. O processo de comunicação. A comunicação: fatores determinantes e barreiras. A comunicação nas organizações.	01
2. Trabalho em equipe.	11
3. Métodos de atendimento ao público. Cliente externo e interno. Atendimento telefônico e de balcão. O perfil do profissional de atendimento. Interação com o público interno e externo.	13
4. Adequação da indumentária.	25
5. Procedimentos administrativos. Noções básicas de organização de arquivos e fichários. Protocolo: conceito, sistema de protocolo.	25
6. O conhecimento e uso eficiente do telefone (PABX, celulares e similares), recebimento e transmissão de mensagens telefônicas.	37
7. Ética profissional.	41
8. Cidadania: direitos e deveres do cidadão.	44
9. Técnicas de Atendimento ao Público (telefone, atendimento eletrônico e atendimento pessoal).	46
10. Acreditação Hospitalar.	46

RELAÇÕES INTERPESSOAIS: COMUNICAÇÃO HUMANA E RELAÇÕES INTERPESSOAIS. O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO. A COMUNICAÇÃO: FATORES DETERMINANTES E BARREIRAS. A COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

As relações humanas no trabalho ocorrem de maneira ininterrupta, a partir da interação entre duas ou mais pessoas. Essa habilidade é essencial para obter um clima organizacional produtivo e harmonioso porque gera empatia, colaboração e o alinhamento de objetivos.

As relações humanas no trabalho são essenciais para o estabelecimento de um clima organizacional produtivo e harmonioso.

Mas que isso não seja o único motivo para a promoção e a contínua manutenção das boas relações humanas no trabalho: afinal, o seu desequilíbrio pode gerar uma série de problemas.

Entre os principais podemos citar a desmotivação, o estresse e o acúmulo de conflitos internos — sintomas característicos de uma empresa desagregadora e com baixo índice de desenvolvimento.

Como andam as relações humanas no trabalho em sua empresa? Que tal conferir, conosco, o impacto positivo em trabalhá-la e promover um clima verdadeiramente produtivo? É só seguir com esta leitura, então!

O que são as relações humanas no trabalho?

Basicamente, uma relação humana é aquela em que ocorre a interação entre duas ou mais pessoas. Quando eficiente, essa habilidade é trabalhada de maneira ininterrupta. Ocorre, por exemplo, quando:

- um líder delega atividades para a sua equipe;
- uma reunião é convocada;
- um feedback é fornecido;
- ideias são sugeridas;
- divergência estabelecem a riqueza de um debate.

Ou seja: a todo momento as relações humanas no trabalho intertela o caminho dos colaboradores.

Qual é a importância das relações humanas no trabalho?

Anteriormente, destacamos que a falta de sintonia no convívio entre os colaboradores pode, lenta e gradualmente, evoluir para um estado crônico de estresse, desmotivação, desagregação e improdutividade.

Por sua vez, exemplos de boas relações humanas no trabalho são, de fato, soluções para minimizar as situações acima. Veja só alguns deles que contribuem para um bom clima organizacional:

- respeito aos colegas e superiores;
- focos são erradicadas do dia a dia;
- paciência para saber ouvir;
- colaboração com os colegas;
- ideias e sugestões sem atacar os companheiros de trabalho;
- respeito e acolhimento de uma cultura de respeito às diferenças.

Isso significa que a importância das relações humanas no trabalho está intimamente associada à construção de um ambiente positivo, de condições favoráveis para o exercício da profissão.

E não pense que o conceito é recente: em 1930, um estudo foi conduzido na fábrica de Hawthorne Works (Illinois, EUA) e apontou que pequenas mudanças, na rotina, já afetam a produtividade das equipes.

Além disso, descobriu-se que as relações humanas têm elevado impacto nessa oscilação de produção. Não à toa, essa é toda a base estrutural da Gestão de Recursos Humanos.

Quais riscos impedem o desenvolvimento das relações humanas?

As consequências das más relações humanas no trabalho já foram identificadas, até aqui. O que muitos profissionais de RH devem estar pensando, então, é: “e o que motiva esse tipo de problema na empresa?”

Abaixo, algumas das questões associadas a esse problema serão observadas, como:

Falta de empatia

Muitos confundem lógica e razão com a ausência de empatia — um engano tremendo!

Afinal de contas, é por meio da empatia que as pessoas criam elos, afinidade e a compreensão que facilite as relações humanas no trabalho.

Por exemplo: funcionários empáticos avaliam todo o processo de trabalho e entendem como a sua etapa do fluxo impacta os profissionais responsáveis pela sequência do processo. Eles não se limitam, exclusivamente, ao que gira em torno de suas rotinas.

Ao contrário de um profissional que, para ascender na carreira, focam só no seu sucesso e permanece indiferente às consequências que suas ações causam aos outros.

Desrespeito

Outro aspecto que influencia negativamente nas relações humanas no trabalho, o desrespeito impede que exista harmonia entre as equipes.

Perceba, inclusive, que isso pode acontecer em qualquer cargo hierárquico e a qualquer momento. Daí a importância em construir um local de trabalho cuja qualidade de vida e o bem-estar coletivo sejam enaltecidos.

Arbitrariedade

Pessoas que se abstêm da imparcialidade geram transtornos diversos, no ambiente corporativo. Por exemplo: gestores que auxiliam aqueles com quem eles têm afinidade.

Como consequência disso, o resto da equipe se sente desprotegida e desvalorizada, iniciando um processo de desmotivação e uma falta de compromisso coletiva e crônica.

Muita competitividade

Até como um complemento ao tópico da empatia, podemos apontar a competitividade como um elemento debilitante das boas relações humanas no trabalho.

Afinal, em nome de um reconhecimento maior, muitos podem optar por abandonar a gentileza, o respeito e a generosidade no dia a dia.

E, aí, os problemas podem se acumular, com o aumento de conflitos internos, estresse em níveis desproporcionais e uma insatisfação que pode levar ao aumento do índice de rotatividade na empresa.

Como promover as relações humanas no trabalho?

A seguir, nós vamos destacar alguns pontos-chave que o setor de RH pode se inspirar para valorizar — continuamente — as relações humanas no trabalho. São eles:

- monte um plano de carreira que envolva a todos os profissionais;

- consolide um sistema de avaliação com o feedback 360°, permitindo a transparência e a autonomia para que todos tenham voz ativa na empresa;

- treine e capacite as equipes a desenvolverem a inteligência emocional — individual e coletivamente;

- monte uma comunicação eficaz na empresa;

- coíba ações que possam ferir o orgulho dos colaboradores;

- promova campanhas de conscientização e respeito à diversidade no ambiente de trabalho;

- estabeleça eventos internos que facilitem e fortaleçam a interação e integração das equipes. Isso fomenta, qualitativamente, as relações humanas no trabalho;

- oriente a liderança a estimular a competitividade, para gerar engajamento, mas sempre sob a sua supervisão para evitar os excessos.

Convém adiantar: todas essas ações devem ser planejadas e executadas pelo setor de RH — sempre em conjunto com as lideranças da empresa.

Pois, assim, há como realizar um monitoramento próximo e efetivo a respeito dos resultados de cada ação promovida. Com base em métricas previamente estipuladas, os profissionais conseguem avaliar o efeito que cada campanha surtiu, podendo intensificar ou diversificar as ações seguintes.

No fim das contas, promover as relações humanas no trabalho é uma necessidade. Suas ações e consequências contribuem diretamente com o desenvolvimento de uma empresa.

Na mesma proporção que a falta de um cuidado, nesse sentido, estabelece um clima desagregador à rotina, com resultados bastante problemáticos. (<https://www.xerpa.com.br/blog/relacoes-humanas-no-trabalho/>)

O Relacionamento interpessoal é um conceito da área da sociologia e psicologia que significa uma relação entre duas ou mais pessoas. Este tipo de relacionamento é marcado pelo contexto onde ele está inserido, podendo ser um contexto familiar, escolar, de trabalho ou de comunidade.

O relacionamento interpessoal é fundamental em qualquer organização, pois são as pessoas que movem os negócios, estão por trás dos números, lucros e todo bom resultado, daí a importância de se investir nas relações humanas. No contexto das organizações, o relacionamento interpessoal é de extrema importância. Um relacionamento interpessoal positivo contribui para um bom ambiente dentro da empresa, o que pode resultar em um aumento da produtividade.

Em uma empresa é muito importante desenvolver cursos e atividades que estimulem as relações interpessoais a fim de melhorar a produtividade através da eficácia. Pessoas focadas produzem mais, se cansam menos e causam menos acidentes. Por isso, o conceito de relacionamento interpessoal vem sendo aplicado em dinâmicas de grupo para auxiliar a integração entre os participantes, para resolver conflitos e proporcionar o autoconhecimento.

Estimulando as Relações Interpessoais todos saem ganhando, a empresa em forma de produtividade e os colaboradores em forma de autoconhecimento, o que agrega valores em sua carreira e em sua relação com a família e a sociedade.

Trabalhar as relações interpessoais dentro das empresas é tão importante quanto à qualificação e capacitação individual, pois quanto melhores forem as relações, maiores serão a colaboração, a produtividade e a qualidade.

Entre os relacionamentos que temos na vida, os de trabalho são diferenciados por dois motivos: um é que não escolhemos novos colegas, chefes, clientes ou parceiros; o outro é que, independentemente do grau de afinidade que temos com as pessoas no ambiente corporativo, precisamos relacionar bem com elas para realizar algo junto. A cordialidade desinteressada que oferecemos por iniciativa própria, sem esperar nada em troca, é um facilitador do bom relacionamento no ambiente de trabalho. Afinal, os relacionamentos são a melhor escola para o nosso desenvolvimento pessoal.

Chiavenato (2002), nos leva a compreender que a qualidade de vida das pessoas pode aumentar através de sua constante capacitação e de seu crescente desenvolvimento profissional, pois pessoas treinadas e habilitadas trabalham com mais facilidade e confiabilidade, prazer e felicidade, além de melhorar na qualidade e produtividade dentro das organizações também deve haver relacionamentos interpessoais, pois o homem é um ser de relações, ninguém consegue ser autossuficiente e saber se relacionar também é um aprendizado.

As convivências ajudam na reflexão e interiorização das pessoas, e também apresentam uma rejeição à sociedade egoísta em que vivemos.

De qualquer forma, não podemos deixar de entender que uma organização sem pessoas não teria sentido. Uma fábrica sem pessoas pára; um computador sem uma pessoa é inútil. “Em sua essência, as organizações têm sua origem nas pessoas, o trabalho é processado por pessoas e o produto de seu trabalho destina-se às pessoas (LUCENA, 1990, p.52)”.

Nesse sentido, Chiavenato (1989) fala que a integração entre indivíduos na organização é importante porque se torna viável um clima de cooperação, fazendo com que atinjam determinados objetivos juntos.

Para Chiavenato (2000, p.47), antigamente, a área de recursos humanos se caracterizava por definir políticas para tratar as pessoas de maneira comum e padronizada. Os processos de Recursos Humanos tratavam as pessoas como se todas elas fossem iguais e idênticas.

Hoje, há diferenças individuais e também, há diversidade nas organizações. A razão é simples: quanto maior a diferença das pessoas, tanto maior seu potencial de criatividade e inovação.

A diversidade está em alta. As pessoas estão deixando de serem meros recursos produtivos para ser o capital humano da organização. O trabalho está deixando de ser individualizado, solitário e isolado para se transformar em uma atividade grupal, solidária e conjunta.

Hoje, em vez de dividir, separar e isolar tornou-se importante juntar e integrar para obter efeito de melhor e maior resultado e multiplicador. As pessoas trabalham melhor e mais satisfeitas quando o fazem juntas. Equipes, trabalho em conjunto, compartilhamento, participação, solidariedade, consenso, decisão em equipes: essas estão sendo as palavras de ordem nas organizações (CHIAVENATO, 2002, p.71-72).

Como se viu até então, as pessoas são produtos do meio em que vivem, têm emoções, sentimentos e agem de acordo com o conjunto que as cercam seja no espaço físico ou social.

As Relações Humanas nas Organizações

Os indivíduos dentro da organização participam de grupos sociais e mantêm-se em uma constante interação social. Para explicar o comportamento humano nas organizações, a Teoria das Relações Humanas passou a estudar essa interação social. As relações humanas são as ações e atitudes desenvolvidas e através dos contatos entre pessoas e grupos.

Cada pessoa possui uma personalidade própria e diferenciada que influi no comportamento e atitudes das outras com quem mantém contatos e é, por outro lado, igualmente influenciada pelas outras. Cada pessoa procura ajustar-se às demais pessoas e grupos, pretendendo ser compreendida, aceita e participa, com o objetivo de entender os seus interesses e aspirações.

A compreensão da natureza dessas relações humanas permite melhores resultados dos subordinados e uma atmosfera onde cada pessoa é encorajada a expressar-se livre e de maneira sadia.

Com o avanço da tecnologia, o trabalho também passa a ser mais individual, cada funcionário em seu setor, isso faz com que as pessoas fiquem distantes uma das outras, aumentando o nível de stress, pois não conseguem mais se relacionarem, não há mais tempo para o diálogo.

A comunicação hoje é tudo, saber se comunicar é fundamental e para o sucesso de uma organização isso é essencial. Chiavenato (2010, p.47) diz: “A informação não é tocada, palpável nem medida, mas é um produto valioso no mundo atual porque proporciona poder”.

Diante do exposto vê-se que o mundo gira em torno da comunicação e da informação e para que uma organização tenha sucesso é necessário que a comunicação seja clara, direta e transparente assim como as relações interpessoais.

Conforme diz Chiavenato (1989, p.3):

As organizações são unidades sociais (e, portanto, constituídas de pessoas que trabalham juntas) que existem para alcançar determinados objetivos. Os objetivos podem ser o lucro, as transações comerciais, o ensino, a prestação de serviços públicos, a caridade, o lazer, etc. Nossas vidas estão intimamente ligadas às organizações, porque tudo o que fazemos é feito dentro das organizações.

Os ambientes de trabalho são, pois, organizações, e nelas sobressai a interação entre as pessoas, para a promoção da formação humana.

Romão (2002) registra:

Hoje temos que nos preparar para viver a era emocional, onde a empresa tem de mostrar ao colaborador que ele é necessário como funcionário profissional, e antes de qualquer coisa que é um ser humano com capacidades que reúnem à produção da empresa, formarão uma equipe e harmoniosa em que o maior beneficiado será ele mesmo com melhoria em sua qualidade de vida, relacionamentos com os outros e, principalmente, o cliente que sentirá isso quando adquirir o produto ou serviço da empresa gerando a fidelização que tanto se busca.

O melhor negócio de uma organização ainda se chama gente, e ver gente integrada na organização como matéria-prima principal também é lucro, além de ser um fator primordial na geração de resultados.

Percebe-se que a parte humana da empresa precisa estar sempre em processo de educação, não a educação escolar, mas uma educação que tenha como objetivo melhorias no comportamento das pessoas, nas relações do dia a dia, pois somos seres de relações, não nos bastamos, precisamos sempre um do outro. Precisamos nos relacionar e se comunicar, somos seres inacabados em processo de educação constante, estamos em busca contínua de mudar nossa realidade.

Algumas dicas que podem ajudar a manter boas relações interpessoais no ambiente organizacional:

Procure investir em sua equipe e na manutenção de relacionamentos saudáveis.

Evite gerar competição uns com os outros e estimule a colaboração entre colegas e equipes.

Investir no desenvolvimento de habilidades e aprimoramento de competências da equipe.

Quando surgirem os conflitos e as diferenças, aja com cautela e não tome partido de ninguém.

Promova a conversa e evite brigas e discussões.

Algumas Normas de Convivência:

Fale com as pessoas, seja comunicativo, não há nada melhor que chegar para uma pessoa e conversar alegremente, discutir ideias e falar sobre várias coisas.

Sorria para as pessoas, é sempre bom encontrar uma pessoa alegre, sorridente, ela te deixa mais à vontade.

Chame as pessoas pelo nome, nunca coloque apelido de mau gosto nas pessoas, afinal você não gostaria que fizessem o mesmo com você.

Seja amigo e prestativo, pois ninguém quer um amigo impresentável perto de si, e para que você tenha amigos e pessoas prestativas, cultive isso também, seja amigo e prestativo.

Seja cordial, faça as coisas com boa vontade, ninguém gosta de pessoas que tudo que faz, é com raiva.

Tenha mais interesse com o que as pessoas falam com você, seja sincero e franco, mas é claro, com toda educação sem deixar as outras pessoas desajeitadas e desconfortáveis ao seu lado.

A dificuldade de relacionamento entre as pessoas é um dos principais problemas vivenciados no mundo moderno, quer seja entre amigos, entre pessoas da família ou entre colegas de trabalho. De modo geral essas desavenças surgem na interação diária entre duas ou mais pessoas, ocasionadas por divergências de ideias, por diferenças de personalidade, objetivos ou metas ou por variedade de percepções e modos de analisar uma mesma informação ou fato.

Atualmente, muito tem se falado da importância das relações interpessoais dentro das organizações, de se humanizar o ambiente de trabalho, mas afinal o que é essa tal humanização?

Humanizar significa respeitar o trabalhador enquanto pessoa, enquanto ser humano. Significa valorizá-lo em razão da dignidade que lhe é interna. A prática da humanização deve ser observada continuamente.

O comportamento ético deve ser o princípio da vida da organização, uma vez que se é ético é preocupar-se com a felicidade pessoal e coletiva.

Numa sociedade em que os valores morais estão deixando de existir por ações que destroem a ética e a moralidade, existe uma necessidade oculta de se buscar humanizar as pessoas e consequentemente as organizações.

Diante disso, com o aumento da necessidade das empresas de gerarem resultados positivos, tem se enfatizado a importância das relações interpessoais com vistas a melhorar o desempenho funcional e consequentemente contribuir para a realização dos objetivos organizacionais.

O relacionamento interpessoal saudável, por exemplo, às vezes não encontra proteção no ambiente organizacional, gerando os mais diversos conflitos e, portanto, “desumanizando” as organizações.

Entendendo o Relacionamento Interpessoal: Relações Humanas

Relacionamento interpessoal é atualmente o grande diferencial competitivo das mais variadas organizações, ele por sua vez, está intimamente ligado à necessidade de se ter recursos humanos, mais importantes inclusive que os financeiros e tecnológicos, ou seja, tem a ver com trabalho em equipe, confiança, amizade, cooperação, capacidade de julgamento e sabedoria das pessoas.

Chiavenato nos diz que antigamente, a área de recursos humanos se caracterizava por definir políticas para tratar as pessoas de maneira comum e padronizada. Os processos de Recursos Humanos tratavam as pessoas como se todas elas fossem iguais e idênticas. Hoje, as diferenças individuais estão em alta: A área de Recursos Humanos está enfatizando as diferenças individuais e a diversidade nas organizações. A razão é simples: quanto maior a diferença das pessoas, tanto maior seu potencial de criatividade e inovação.

As mais recentes abordagens administrativas enfatizam que são as pessoas que fazem a diferença nas organizações. Em outras palavras, em um mundo onde a informação é rapidamente disponibilizada e compartilhada pelas organizações, sobressaem aquelas que são capazes de transformá-la rapidamente em oportunidades, em termos de novos produtos e serviços, antes que outras o façam. E isto pode ser conseguido não com a tecnologia simplesmente, mas com as pessoas que sabem utilizá-la adequadamente. São as pessoas (e não apenas a tecnologia) que fazem a diferença. A tecnologia pode ser adquirida por qualquer organização com facilidade, nas repartições, setores e estabelecimentos. Bons funcionários exigem um investimento muito mais longo em termos de capacitação quanto a habilidades e conhecimentos e, sobretudo, em termos de confiança e comprometimento pessoal.

Os sujeitos e os diferentes cenários são universos vivos ou sistemas inacabados em permanente interação e transformação e que, para compreendê-la, não se pode desprezar essa complexidade.

Entende-se que, no âmbito dos conhecimentos que envolvem os seres humanos e suas relações com os outros e com o mundo (âmbito das Ciências Humanas e Sociais), torna-se necessário considerar motivações, desejos, crenças, ideias, ideologias, intenções. Em razão disso, compreende-se que a realidade é uma construção social e que os sujeitos também não estão prontos e acabados, mas se transformam. Também se compreende a realidade como sendo dinâmica e em constante transformação. Nesse processo de transformação da realidade, observam-se posições opostas, interesses contrários e a instalação de soluções provisórias, porém marcadas por contradições que, sendo evidenciadas, produzem a necessidade de novas transformações.

É preciso haver abertura para o conhecimento, pensar o novo, reconstruir o velho, reinventar o pensar. A educação abrange mais do que o saber fazer, é preciso aprender a viver com os outros, desenvolver a percepção de depender reciprocamente, administrar conflitos, a participação de projetos comuns, a ter prazer no espaço comum (CESAR; BIACHINI; PIASSA, 2008).

Trabalhar as relações humanas em grupo envolve as diferenças, opiniões, conceitos, atitudes, crenças, valores, preconceitos, diante de sua profissão, enfocando aspectos de Motivação, Autoestima, Percepção, Comunicação, Colaboração, Feedback, Liderança e Grupos, para um melhor conhecimento de si próprio e melhorar relações com o outro.

Muitas pessoas já perderam a noção do que é um convívio saudável e simplesmente se concentram em chegar à frente a qualquer custo. Como consequências naturais surgem diversos conflitos que podem comprometer o bom relacionamento dentro das instituições.

Quando realmente queremos, as coisas acontecem. O primeiro passo para a mudança é a aceitação das nossas deficiências, da aceitação de nós mesmos. Para isso, temos que mudar nossa atitude! Pergunte-se: Eu preciso mudar essa relação? Eu quero mudar essa relação? Eu posso fazer algo para transformar essa situação? Eu vou fazer isso? Se a resposta for positiva para as quatro perguntas, estamos preparados para mudar e reverter o quadro. Sem a nossa mudança de atitude, não há mudança nos relacionamentos. É muito fácil querermos mudar o outro, quando na verdade, temos que começar por nós mesmos.

Enfim, a forma como lidamos com o conflito é o que faz toda a diferença. Todo conflito apresenta uma oportunidade de enxergarmos o ponto de vista do outro e percebermos se faríamos o mesmo, caso estivéssemos no lugar dele. Se agirmos assim, os conflitos começam a ter um lado extremamente positivo, pois podem ser ótimas oportunidades para mudança de percepção, inovação na empresa, cooperação entre as pessoas e, principalmente, estímulo para que aconteça maior sinceridade nas relações interpessoais.

Cada pessoa tem uma história de vida, uma maneira de pensar a vida e assim também o trabalho é visto de sua forma especial. Há pessoas mais dispostas a ouvir, outras nem tanto, há pessoas que se interessam em aprender constantemente, outras não, enfim as pessoas têm objetivos diferenciados e nesta situação muitas vezes priorizam o que melhor lhes convém e às vezes em conflito com a própria empresa. Portanto:

O autoconhecimento e o conhecimento do outro são componentes essenciais na compreensão de como a pessoa atua no trabalho, dificultando ou facilitando as relações. Dentre as dificuldades mais observadas, destacam-se: falta de objetivos pessoais, dificuldade em priorizar, dificuldade em ouvir (BOM SUCESSO, 1997, p.38).

Sem respeito pelo nosso semelhante, um bom relacionamento interpessoal não será possível. Por sermos seres humanos diferentes uns dos outros, costumamos ver as pessoas e as situações que vivemos de forma como fazem sentido para nós, de acordo com nossos vícios e o hábito que temos de ver as pessoas e o mundo, e não somente e necessariamente da forma como a realidade se apresenta.

Alguém poderá explicar seu próprio comportamento ou de outra pessoa sem os conceitos de amor e de ódio? Geralmente desenvolvemos nossa própria série de conceitos para interpretar o comportamento dos outros. Precisamos saber que uma pessoa só muda quando ela mesma consegue perceber ou for convencida de que a forma como faz ou atua, de fato, não é a mais adequada. Ou seja, a própria pessoa precisa reconhecer a necessidade de mudar.

Em primeiro lugar, além do respeito, é necessário ter no mínimo um conhecimento razoável sobre pessoas, e conseguir adquirir experiências que nos façam entender que as relações interpessoais devem ser boas pelo menos para que possamos nos comunicar bem e fazer as coisas acontecer.

A chave estrutural para que isso ocorra é oferecer o respeito que todo o ser humano merece reunir uma boa dose de paciência e principalmente gostar de pessoas e de gente.

Portanto, precisamos entender que relacionamento interpessoal é um dos quesitos de êxito e sucesso em nossas vidas. E que este relacionamento deve ser o melhor possível.

Outro aspecto importante para um bom relacionamento interpessoal depende de uma boa comunicação entre emissores e receptores. Qualquer informação que se pretenda transmitir de uma pessoa para outra, de uma pessoa para um grupo, de um professor para alunos, de um palestrante para ouvintes deve ser bem comunicada e bem compreendida. Quem dá informação é o principal responsável por uma boa comunicação.

Saber entender e conduzir de forma amigável nossas diferenças é uma habilidade essencial na forma de nos comunicar. Isto é o que as pessoas fazem naturalmente quando compartilham uma visão comum, desejam aprofundar suas amizades ou estabelecer um bom relacionamento.

Provavelmente ficaríamos positivamente surpresos se efetivamente soubéssemos conviver com as diferenças e como é possível conseguir resultados gratificantes procurando entender melhor a nós mesmos e os outros.

Enfim, podemos buscar similaridades e minimizar nossas diferenças como seres humanos de várias maneiras. É natural que procuremos amenizar nossas diferenças com as pessoas de que gostamos com aquelas que simpatizamos à primeira vista, ou mesmo compartilhamos nossos objetivos de vida.

Da mesma forma, também é natural que criemos barreiras com pessoas que consideramos difíceis ou até mesmo, de forma inexplicável, não simpatizamos. No entanto, quando não conseguimos minimizar nossas diferenças com essas pessoas, está formada a base para o conflito.

Relações Humanas da Teoria à Prática

Não é possível generalizar pessoas. Somos todos diferentes em cada uma de nossas relações. Porém, o mais importante é aceitarmos-nos do jeito que somos tratando de destacar as qualidades que temos e modificar o que deve ser mudado. E isso se refere tanto ao aspecto físico quanto ao aspecto psicológico. Não se pode nunca esquecer, que o ser humano é que faz as coisas acontecerem. Por que não tentar conhecê-lo melhor a cada dia?

Para evoluirmos, é importante entender definitivamente a importância de estabelecer um bom relacionamento interpessoal. De que forma? Em primeiro lugar, “respeito ao ser humano é fundamental”. Além disso, dedicarmos um bom tempo à leitura, aos estudos sobre o ser humano e a conhecer pessoas. Estas ações irão nos ajudar a desenvolver a cada dia a habilidade de saber se relacionar bem. É fato que, sabendo viver, comunicando-se e relacionando-se bem, será possível conseguir obter resultados com e através de pessoas. Atitude positiva e maturidade caminham sempre juntas.

É importante lembrar que: os profissionais desvalorizados tendem a perder o foco, se desmotivam facilmente, diminui sua produtividade, o que acaba prejudicando e muito o bom andamento da empresa. Cada pessoa é única, com suas características e personalidades próprias. Por isso, devemos conhecer nossos funcionários e saber qual é o perfil comportamental de cada um, assim será mais fácil identificar a melhor maneira de lidar individualmente ou em grupo com cada um.

Outra dica importante para manter relacionamentos interpessoais de forma positiva para organização é investir no desenvolvimento de habilidades e aprimoramento de competências da equipe.

Os conflitos podem acontecer em qualquer circunstância, principalmente no ambiente profissional, por isso, é importante que chefes e gestores fiquem sempre atentos aos comportamentos do time.

Quando surgirem conflitos e as diferenças, devemos agir com cautela e não tomar partido de ninguém. E devemos lembrar que todos são peças chave no sucesso do negócio. Sendo assim, promoveremos a conversa e evitamos brigas e discussões. Enfim, podemos perceber, por meio desses argumentos, que o relacionamento interpessoal é de fundamental importância e ainda contribui significativamente para o sucesso de qualquer empresa.

A Importância na Qualidade do Ambiente de Trabalho

Passamos mais tempo em nosso ambiente de trabalho do que em nosso lar, e ainda assim não nos damos conta de como é importante estar em um ambiente saudável, e o quanto isto depende de cada um. Devemos refletir sobre qual o nosso papel e a importância na qualidade do ambiente em que trabalhamos.

Além de constituir responsabilidade da empresa, qualidade de vida é uma conquista pessoal. O autoconhecimento e a descoberta do papel de cada um nas organizações, da postura facilitadora, empreendedora, passiva ou ativa, transformadora ou conformista é responsabilidade de todos (BOM SUCESSO, 1997, p.47).

É importante que a comunicação seja clara, e é necessário que se tenham boas relações. É fundamental ter um bom relacionamento entre as pessoas, pois isso contribui não somente para uma boa convivência no dia a dia, mas também para um bom clima, e influencia diretamente de forma positiva no resultado da organização.

As organizações são compostas por pessoas, devemos considerar que, para um bom andamento do trabalho e uma boa produção, é necessário que as pessoas estejam bem colocadas na organização, com oportunidades de crescimento e, principalmente, com felicidade.

Fatores ambientais colaboram para a qualidade de trabalho, pois quanto maior for a preocupação com o fator humano nas organizações, mais elevado será o resultado. Enfim, se houver investimento no desenvolvimento humano de todas as pessoas da empresa, as relações interpessoais saudáveis resultarão em um ambiente favorável onde todos possam deixar fluir suas potencialidades. Os valores, aos poucos, mudam, e o empregado está sentindo o gosto de participar, de arriscar, de ganhar mais e de sobreviver a tantas mudanças.

De acordo com Bom Sucesso (1997), “No cenário idealizado de pleno emprego, mesmo de ótimas condições financeiras, conforto e segurança, alguns trabalhadores ainda estarão dominados pelo sofrimento emocional. Outros necessitados, conseguindo o alimento diário com esforço excessivo, ainda assim se declaram felizes, esperançosos.”

No mercado de trabalho hoje em dia, se não tivermos um bom relacionamento com as pessoas, acabamos ficando sem emprego, pois hoje em dia, precisamos nos comunicar, ter contato com as pessoas. Mas muitos seres humanos são prejudicados por si mesmo, por falta de compreensão ao outro, falta de paciência, e o principal, que é não saber lidar com as diferenças.

No nosso dia a dia, convivemos e falamos com várias pessoas de todo lugar, outra classe social ou raça diferente da nossa, enfim, vemos e convivemos com pessoas de todos os tipos, mas não é só porque ela é diferente, que não podemos ter um bom relacionamento, ainda mais, se esta pessoa está todos os dias do nosso lado no trabalho.

Quando estamos reunidos em um ambiente onde há pessoas diferentes é normal que encontremos hábitos diferentes do nosso, sendo assim, temos que aprender a lidar e ceder aos hábitos dos outros e demonstrar o nosso também.

O problema se instala quando essas situações não são resolvidas ou não são percebidas pelos envolvidos, ficando “mascarados”, invisíveis e internalizados nos colaboradores que acabam demonstrando suas emoções somente quando se sentem ameaçados, injustiçados ou até mesmo temerosos de perder posições ou funções que ocupam.

Tanto as pessoas quanto as empresas sofrem as consequências das relações interpessoais negativas que geram desmotivação da equipe, queda do rendimento e da produtividade.

As trocas constantes de informações e o diálogo são essenciais quando se busca a preservação dos relacionamentos e o trabalho em equipe, o que acaba sendo essencial e indispensável para o bom andamento das atividades organizacionais. Nesse sentido, o relacionar-se é dar e receber ao mesmo tempo, abrir-se para o novo, buscar ser aceito e ser entendido e entender o outro.

No ambiente de trabalho, onde passamos cerca de um terço de nossa vida é fundamental que saibamos viver e conviver com as pessoas e respeitá-las em suas individualidades, caso contrário, somente o fato de pensar em ir para o trabalho passa a ser insuportável esta ideia.