



CÓD: OP-102ST-21
7908403511952

CRICIÚMA

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA
DO ESTADO DE SANTA CATARINA**

Técnico Administrativo e Ocupacional
Técnico Administrativo e Ocupacional I

EDITAL 001/2021

Língua Portuguesa

1. Análise e interpretação de texto.	01
2. Acentuação tônica e gráfica.	02
3. Análise sintática, funções sintáticas, termos da oração: essenciais, integrantes e acessórios. Orações coordenadas. Orações subordinadas substantivas, adjetivas e adverbiais.	03
4. Concordância verbal e nominal.	04
5. Regência verbal e nominal.	07
6. Predicação verbal.	08
7. Crase.	11
8. Colocação pronominal.	12
9. Pontuação gráfica.	12
10. Vícios de linguagem	13

Noções de Informática

1. Noções de sistema operacional	01
2. Edição de textos, planilhas e apresentações	07
3. Rede de computadores. Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos. Noções de internet. Programas de navegação Programas de correio eletrônico. Sítios de busca e pesquisa na internet	12
4. Computação na nuvem (Cloud Computing)	24
5. Segurança da informação.	24
6. Backup	27

Noções de Matemática

1. Operações com números reais	01
2. Razão, proporção	10
3. Regra de três simples e composta	11
4. Divisão em partes diretamente e inversamente proporcionais	12
5. Porcentagem, variação percentual e porcentagem de porcentagem	15
6. Taxa de juros simples	17

Conhecimentos Gerais

1. Covid 19: o que é, circunstâncias do seu surgimento, expansão da pandemia, reflexos na produção, distribuição e comércio de bens e serviços. Isolamento social e seus reflexos.	01
2. Mudanças no trabalho, a expansão do home office	01
3. Rede Mundial de Computadores: crescimento e importância da rede mundial de computadores	02
4. Inteligência artificial	02
5. Estado de Santa Catarina: Localização geográfica, limites, população, densidade demográfica. Santa Catarina: os primeiros povoadores, a conquista e povoamento da região sul catarinense, os imigrantes estrangeiros do século XIX	02
6. O Município de Criciúma: Localização geográfica, limites, população, densidade demográfica, síntese da história aspectos da economia, tradições e folclore	05

Conhecimentos Específicos
Técnico Administrativo e Ocupacional e
Técnico Administrativo e Ocupacional I

1. Atendimento ao público. Atendimento ao telefone	01
2. Noções de Redação Oficial: Ofícios, requerimentos, cartas, memorandos. Correspondência eletrônica.....	12
3. Serviço de protocolo e arquivo: tipos de arquivo; acessórios do arquivo; fases do arquivamento: técnicas, sistemas e métodos. Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos. Expedição de correspondência: registro e encaminhamento.	21
4. Conhecimentos de operação de equipamentos de escritório: impressoras de computador, copiadoras, equipamentos de telefonia.....	30
5. Noções básicas de edição, diagramação e impressão de texto (Microsoft Word). Planilhas: elaboração, cálculos e operações simples (Microsoft Excel)	34

LÍNGUA PORTUGUESA

1. Análise e interpretação de texto.	01
2. Acentuação tônica e gráfica.	02
3. Análise sintática, funções sintáticas, termos da oração: essenciais, integrantes e acessórios. Orações coordenadas. Orações subordinadas substantivas, adjetivas e adverbiais.	03
4. Concordância verbal e nominal.	04
5. Regência verbal e nominal.	07
6. Predicação verbal.	08
7. Crase.	11
8. Colocação pronominal.	12
9. Pontuação gráfica.	12
10. Vícios de linguagem.	13

ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO

Compreender e interpretar textos é essencial para que o objetivo de comunicação seja alcançado satisfatoriamente. Com isso, é importante saber diferenciar os dois conceitos. Vale lembrar que o texto pode ser verbal ou não-verbal, desde que tenha um sentido completo.

A **compreensão** se relaciona ao entendimento de um texto e de sua proposta comunicativa, decodificando a mensagem explícita. Só depois de compreender o texto que é possível fazer a sua interpretação.

A **interpretação** são as conclusões que chegamos a partir do conteúdo do texto, isto é, ela se encontra para além daquilo que está escrito ou mostrado. Assim, podemos dizer que a interpretação é subjetiva, contando com o conhecimento prévio e do repertório do leitor.

Dessa maneira, para compreender e interpretar bem um texto, é necessário fazer a decodificação de códigos linguísticos e/ou visuais, isto é, identificar figuras de linguagem, reconhecer o sentido de conjunções e preposições, por exemplo, bem como identificar expressões, gestos e cores quando se trata de imagens.

Dicas práticas

1. Faça um resumo (pode ser uma palavra, uma frase, um conceito) sobre o assunto e os argumentos apresentados em cada parágrafo, tentando traçar a linha de raciocínio do texto. Se possível, adicione também pensamentos e inferências próprias às anotações.

2. Tenha sempre um dicionário ou uma ferramenta de busca por perto, para poder procurar o significado de palavras desconhecidas.

3. Fique atento aos detalhes oferecidos pelo texto: dados, fonte de referências e datas.

4. Sublinhe as informações importantes, separando fatos de opiniões.

5. Perceba o enunciado das questões. De um modo geral, questões que esperam **compreensão do texto** aparecem com as seguintes expressões: *o autor afirma/sugere que...; segundo o texto...; de acordo com o autor...* Já as questões que esperam **interpretação do texto** aparecem com as seguintes expressões: *conclui-se do texto que...; o texto permite deduzir que...; qual é a intenção do autor quando afirma que...*

Tipos e Gêneros Textuais

A partir da estrutura linguística, da função social e da finalidade de um texto, é possível identificar a qual tipo e gênero ele pertence. Antes, é preciso entender a diferença entre essas duas classificações.

Tipos textuais

A tipologia textual se classifica a partir da estrutura e da finalidade do texto, ou seja, está relacionada ao modo como o texto se apresenta. A partir de sua função, é possível estabelecer um padrão específico para se fazer a enunciação.

Veja, no quadro abaixo, os principais tipos e suas características:

TEXTO NARRATIVO	Apresenta um enredo, com ações e relações entre personagens, que ocorre em determinados espaço e tempo. É contado por um narrador, e se estrutura da seguinte maneira: apresentação > desenvolvimento > clímax > desfecho
TEXTO DISSERTATIVO-ARGUMENTATIVO	Tem o objetivo de defender determinado ponto de vista, persuadindo o leitor a partir do uso de argumentos sólidos. Sua estrutura comum é: introdução > desenvolvimento > conclusão.
TEXTO EXPOSITIVO	Procura expor ideias, sem a necessidade de defender algum ponto de vista. Para isso, usa-se comparações, informações, definições, conceitualizações etc. A estrutura segue a do texto dissertativo-argumentativo.
TEXTO DESCRITIVO	Expõe acontecimentos, lugares, pessoas, de modo que sua finalidade é descrever, ou seja, caracterizar algo ou alguém. Com isso, é um texto rico em adjetivos e em verbos de ligação.
TEXTO INJUNTIVO	Oferece instruções, com o objetivo de orientar o leitor. Sua maior característica são os verbos no modo imperativo.

Gêneros textuais

A classificação dos gêneros textuais se dá a partir do reconhecimento de certos padrões estruturais que se constituem a partir da função social do texto. No entanto, sua estrutura e seu estilo não são tão limitados e definidos como ocorre na tipologia textual, podendo se apresentar com uma grande diversidade. Além disso, o padrão também pode sofrer modificações ao longo do tempo, assim como a própria língua e a comunicação, no geral.

Alguns exemplos de gêneros textuais:

- Artigo
- Bilhete
- Bula
- Carta
- Conto
- Crônica
- E-mail
- Lista
- Manual
- Notícia
- Poema
- Propaganda
- Receita culinária
- Resenha
- Seminário

Vale lembrar que é comum enquadrar os gêneros textuais em determinados tipos textuais. No entanto, nada impede que um texto literário seja feito com a estruturação de uma receita culinária, por exemplo. Então, fique atento quanto às características, à finalidade e à função social de cada texto analisado.

ACENTUAÇÃO TÔNICA E GRÁFICA

Ortografia

A ortografia oficial diz respeito às regras gramaticais referentes à escrita correta das palavras. Para melhor entendê-las, é preciso analisar caso a caso. Lembre-se de que a melhor maneira de memorizar a ortografia correta de uma língua é por meio da leitura, que também faz aumentar o vocabulário do leitor.

Neste capítulo serão abordadas regras para dúvidas frequentes entre os falantes do português. No entanto, é importante ressaltar que existem inúmeras exceções para essas regras, portanto, fique atento!

Alfabeto

O primeiro passo para compreender a ortografia oficial é conhecer o alfabeto (os sinais gráficos e seus sons). No português, o alfabeto se constitui 26 letras, divididas entre **vogais** (a, e, i, o, u) e **consoantes** (restante das letras).

Com o Novo Acordo Ortográfico, as consoantes **K**, **W** e **Y** foram reintroduzidas ao alfabeto oficial da língua portuguesa, de modo que elas são usadas apenas em duas ocorrências: **transcrição de nomes próprios** e **abreviaturas e símbolos de uso internacional**.

Uso do “X”

Algumas dicas são relevantes para saber o momento de usar o X no lugar do CH:

- Depois das sílabas iniciais “me” e “en” (ex: mexerica; enxergar)
- Depois de ditongos (ex: caixa)
- Palavras de origem indígena ou africana (ex: abacaxi; orixá)

Uso do “S” ou “Z”

Algumas regras do uso do “S” com som de “Z” podem ser observadas:

- Depois de ditongos (ex: coisa)
- Em palavras derivadas cuja palavra primitiva já se usa o “S” (ex: casa > casinha)
- Nos sufixos “ês” e “esa”, ao indicarem nacionalidade, título ou origem. (ex: portuguesa)
- Nos sufixos formadores de adjetivos “ense”, “oso” e “osa” (ex: populoso)

Uso do “S”, “SS”, “Ç”

- “S” costuma aparecer entre uma vogal e uma consoante (ex: diversão)
- “SS” costuma aparecer entre duas vogais (ex: processo)
- “Ç” costuma aparecer em palavras estrangeiras que passaram pelo processo de aportuguesamento (ex: muçarela)

Os diferentes porquês

POR QUE	Usado para fazer perguntas. Pode ser substituído por “por qual motivo”
PORQUE	Usado em respostas e explicações. Pode ser substituído por “pois”
POR QUÊ	O “que” é acentuado quando aparece como a última palavra da frase, antes da pontuação final (interrogação, exclamação, ponto final)
PORQUÊ	É um substantivo, portanto costuma vir acompanhado de um artigo, numeral, adjetivo ou pronome

Parônimos e homônimos

As palavras **parônimas** são aquelas que possuem grafia e pronúncia semelhantes, porém com significados distintos.

Ex: *cumprimento* (saudação) X *comprimento* (extensão); *tráfego* (trânsito) X *tráfico* (comércio ilegal).

Já as palavras **homônimas** são aquelas que possuem a mesma grafia e pronúncia, porém têm significados diferentes. **Ex:** *rio* (verbo “rir”) X *rio* (curso d’água); *manga* (blusa) X *manga* (fruta).

Acentuação Gráfica

A acentuação é uma das principais questões relacionadas à Ortografia Oficial, que merece um capítulo a parte. Os acentos utilizados no português são: **acento agudo** (´); **acento grave** (`); **acento circunflexo** (^); **cedilha** (,) e **til** (~).

Depois da reforma do Acordo Ortográfico, a **trema** foi excluída, de modo que ela só é utilizada na grafia de nomes e suas derivações (ex: Müller, mülleriano).

Esses são sinais gráficos que servem para modificar o som de alguma letra, sendo importantes para marcar a sonoridade e a intensidade das sílabas, e para diferenciar palavras que possuem a escrita semelhante.

A sílaba mais intensa da palavra é denominada **sílaba tônica**. A palavra pode ser classificada a partir da localização da sílaba tônica, como mostrado abaixo:

- **OXÍTONA:** a última sílaba da palavra é a mais intensa. (Ex: café)
- **PAROXÍTONA:** a penúltima sílaba da palavra é a mais intensa. (Ex: automóvel)
- **PROPÁROXÍTONA:** a antepenúltima sílaba da palavra é a mais intensa. (Ex: lâmpada)

As demais sílabas, pronunciadas de maneira mais sutil, são denominadas **sílabas átonas**.

Regras fundamentais

CLASSIFICAÇÃO	REGRAS	EXEMPLOS
OXÍTONAS	<ul style="list-style-type: none"> terminadas em A, E, O, EM, seguidas ou não do plural seguidas de -LO, -LA, -LOS, -LAS 	cipó(s), pé(s), armazém respeitá-la, compô-lo, comprometê-los
PAROXÍTONAS	<ul style="list-style-type: none"> terminadas em I, IS, US, UM, UNS, L, N, X, PS, Ã, ÃS, ÃO, ÃOS ditongo oral, crescente ou decrescente, seguido ou não do plural <p>(OBS: Os ditongos “EI” e “OI” perderam o acento com o Novo Acordo Ortográfico)</p>	táxi, lápis, vírus, fórum, cadáver, tórax, bíceps, ímã, órfão, órgãos, água, mágoa, pônei, ideia, geleia, paranoico, heroico
PROPAROXÍTONAS	<ul style="list-style-type: none"> todas são acentuadas 	cólica, analítico, jurídico, hipérbole, último, álibi

Regras especiais

REGRA	EXEMPLOS
Acentua-se quando “I” e “U” tônicos formarem hiato com a vogal anterior, acompanhados ou não de “S”, desde que não sejam seguidos por “NH” OBS: Não serão mais acentuados “I” e “U” tônicos formando hiato quando vierem depois de ditongo	saída, faisca, baú, país feitura, Bocaiuva, Sauipe
Acentua-se a 3ª pessoa do plural do presente do indicativo dos verbos “TER” e “VIR” e seus compostos	têm, obtêm, contêm, vêm
Não são acentuados hiatos “OO” e “EE”	leem, voo, enjoo
Não são acentuadas palavras homógrafas OBS: A forma verbal “PÔDE” é uma exceção	pelo, pera, para

ANÁLISE SINTÁTICA, FUNÇÕES SINTÁTICAS, TERMOS DA ORAÇÃO: ESSENCIAIS, INTEGRANTES E ACESSÓRIOS. ORAÇÕES COORDENADAS. ORAÇÕES SUBORDINADAS SUBSTANTIVAS, ADJETIVAS E ADVERBIAIS

A sintaxe estuda o conjunto das relações que as palavras estabelecem entre si. Dessa maneira, é preciso ficar atento aos enunciados e suas unidades: **frase, oração e período**.

Frase é qualquer palavra ou conjunto de palavras ordenadas que apresenta sentido completo em um contexto de comunicação e interação verbal. A **frase nominal** é aquela que não contém verbo. Já a **frase verbal** apresenta um ou mais verbos (locução verbal).

Oração é um enunciado organizado em torno de um único verbo ou locução verbal, de modo que estes passam a ser o núcleo da oração. Assim, o predicativo é obrigatório, enquanto o sujeito é opcional.

Período é uma unidade sintática, de modo que seu enunciado é organizado por uma oração (período simples) ou mais orações (período composto). Eles são iniciados com letras maiúsculas e finalizados com a pontuação adequada.

Análise sintática

A análise sintática serve para estudar a estrutura de um período e de suas orações. Os termos da oração se dividem entre:

- **Essenciais (ou fundamentais):** sujeito e predicado
- **Integrantes:** completam o sentido (complementos verbais e nominais, agentes da passiva)
- **Acessórios:** função secundária (adjuntos adnominais e adverbiais, apostos)

Termos essenciais da oração

Os termos essenciais da oração são o sujeito e o predicado. O sujeito é aquele sobre quem diz o resto da oração, enquanto o predicado é a parte que dá alguma informação sobre o sujeito, logo, onde o verbo está presente.

O **sujeito** é classificado em **determinado** (facilmente identificável, podendo ser simples, composto ou implícito) e **indeterminado**, podendo, ainda, haver a **oração sem sujeito** (a mensagem se concentra no verbo impessoal):

Lúcio dormiu cedo.

Aluga-se casa para réveillon.

Choveu bastante em janeiro.

CONCORDÂNCIA VERBAL E NOMINAL

Quando o sujeito aparece no início da oração, dá-se o nome de **sujeito direto**. Se aparecer depois do predicado, é o caso de **sujeito inverso**. Há, ainda, a possibilidade de o sujeito aparecer no meio da oração:

Lívia se esqueceu da reunião pela manhã.
Esqueceu-se da reunião pela manhã, Lívia.
Da reunião pela manhã, Lívia se esqueceu.

Os **predicados** se classificam em: **predicado verbal** (núcleo do predicado é um verbo que indica ação, podendo ser transitivo, intransitivo ou de ligação); **predicado nominal** (núcleo da oração é um nome, isto é, substantivo ou adjetivo); **predicado verbo-nominal** (apresenta um predicativo do sujeito, além de uma ação mais uma qualidade sua)

As crianças brincaram no salão de festas.
Mariana é inteligente.
Os jogadores venceram a partida. Por isso, estavam felizes.

Termos integrantes da oração

Os **complementos verbais** são classificados em objetos diretos (não preposicionados) e objetos indiretos (preposicionado).

A menina que possui bolsa vermelha me cumprimentou.
O cão precisa de carinho.

Os **complementos nominais** podem ser substantivos, adjetivos ou advérbios.

A mãe estava orgulhosa de seus filhos.
Carlos tem inveja de Eduardo.
Bárbara caminhou vagarosamente pelo bosque.

Os **agentes da passiva** são os termos que tem a função de praticar a ação expressa pelo verbo, quando este se encontra na voz passiva. Costumam estar acompanhados pelas preposições “por” e “de”.

Os filhos foram motivo de orgulho da mãe.
Eduardo foi alvo de inveja de Carlos.
O bosque foi caminhado vagarosamente por Bárbara.

Termos acessórios da oração

Os termos acessórios não são necessários para dar sentido à oração, funcionando como complementação da informação. Desse modo, eles têm a função de caracterizar o sujeito, de determinar o substantivo ou de exprimir circunstância, podendo ser **adjunto adverbial** (modificam o verbo, adjetivo ou advérbio), **adjunto adnominal** (especifica o substantivo, com função de adjetivo) e **aposto** (caracteriza o sujeito, especificando-o).

Os irmãos brigam muito.
A brilhante aluna apresentou uma bela pesquisa à banca.
Pelé, o rei do futebol, começou sua carreira no Santos.

Concordância é o efeito gramatical causado por uma relação harmônica entre dois ou mais termos. Desse modo, ela pode ser verbal — refere-se ao verbo em relação ao sujeito — ou nominal — refere-se ao substantivo e suas formas relacionadas.

- Concordância em gênero: flexão em masculino e feminino
- Concordância em número: flexão em singular e plural
- Concordância em pessoa: 1ª, 2ª e 3ª pessoa

Concordância nominal

Para que a concordância nominal esteja adequada, adjetivos, artigos, pronomes e numerais devem **flexionar em número e gênero**, de acordo com o substantivo. Há algumas regras principais que ajudam na hora de empregar a concordância, mas é preciso estar atento, também, aos casos específicos.

Quando há dois ou mais adjetivos para apenas um substantivo, o substantivo permanece no singular se houver um artigo entre os adjetivos. Caso contrário, o substantivo deve estar no plural:

• *A comida mexicana e a japonesa. / As comidas mexicana e japonesa.*

Quando há dois ou mais substantivos para apenas um adjetivo, a concordância depende da posição de cada um deles. Se o adjetivo vem antes dos substantivos, o adjetivo deve concordar com o substantivo mais próximo:

- *Linda casa e bairro.*

Se o adjetivo vem depois dos substantivos, ele pode concordar tanto com o substantivo mais próximo, ou com todos os substantivos (sendo usado no plural):

• *Casa e apartamento arrumado. / Apartamento e casa arrumada.*
 • *Casa e apartamento arrumados. / Apartamento e casa arrumados.*

Quando há a modificação de dois ou mais nomes próprios ou de parentesco, os adjetivos devem ser flexionados no plural:

• *As talentosas Clarice Lispector e Lygia Fagundes Telles estão entre os melhores escritores brasileiros.*

Quando o adjetivo assume função de predicativo de um sujeito ou objeto, ele deve ser flexionado no plural caso o sujeito ou objeto seja ocupado por dois substantivos ou mais:

• *O operário e sua família estavam preocupados com as consequências do acidente.*

CASOS ESPECÍFICOS	REGRA	EXEMPLO
É PROIBIDO É PERMITIDO É NECESSÁRIO	Deve concordar com o substantivo quando há presença de um artigo. Se não houver essa determinação, deve permanecer no singular e no masculino.	<i>É proibida a entrada. É proibido entrada.</i>
OBRIGADO / OBRIGADA	Deve concordar com a pessoa que fala.	Mulheres dizem “obrigada” Homens dizem “obrigado”.
BASTANTE	Quando tem função de adjetivo para um substantivo, concorda em número com o substantivo. Quando tem função de advérbio, permanece invariável.	<i>As bastantes crianças ficaram doentes com a volta às aulas. Bastante criança ficou doente com a volta às aulas. O prefeito considerou bastante a respeito da suspensão das aulas.</i>
MENOS	É sempre invariável, ou seja, a palavra “ <i>menas</i> ” não existe na língua portuguesa.	<i>Havia menos mulheres que homens na fila para a festa.</i>
MESMO PRÓPRIO	Devem concordar em gênero e número com a pessoa a que fazem referência.	<i>As crianças mesmas limpavam a sala depois da aula. Eles próprios sugeriram o tema da formatura.</i>
MEIO / MEIA	Quando tem função de numeral adjetivo, deve concordar com o substantivo. Quando tem função de advérbio, modificando um adjetivo, o termo é invariável.	<i>Adicione meia xícara de leite. Manuela é meio artista, além de ser engenheira.</i>
ANEXO INCLUSO	Devem concordar com o substantivo a que se referem.	<i>Segue anexo o orçamento. Seguem anexas as informações adicionais As professoras estão inclusas na greve. O material está incluso no valor da mensalidade.</i>

Concordância verbal

Para que a concordância verbal esteja adequada, é preciso haver **flexão do verbo em número e pessoa**, a depender do sujeito com o qual ele se relaciona.

Quando o **sujeito composto** é colocado anterior ao verbo, o verbo ficará no plural:

- *A menina e seu irmão viajaram para a praia nas férias escolares.*

Mas, se o **sujeito composto** aparece depois do verbo, o verbo pode tanto ficar no plural quanto concordar com o sujeito mais próximo:

- *Discutiram marido e mulher. / Discuti marido e mulher.*

Se o **sujeito composto** for formado por pessoas gramaticais diferentes, o verbo deve ficar no plural e concordando com a pessoa que tem prioridade, a nível gramatical — 1ª pessoa (eu, nós) tem prioridade em relação à 2ª (tu, vós); a 2ª tem prioridade em relação à 3ª (ele, eles):

- *Eu e vós vamos à festa.*

Quando o sujeito apresenta uma **expressão partitiva** (sugere “parte de algo”), seguida de substantivo ou pronome no plural, o verbo pode ficar tanto no singular quanto no plural:

- *A maioria dos alunos não se preparou para o simulado. / A maioria dos alunos não se prepararam para o simulado.*

Quando o sujeito apresenta uma **porcentagem**, deve concordar com o valor da expressão. No entanto, quando seguida de um substantivo (expressão partitiva), o verbo poderá concordar tanto com o numeral quanto com o substantivo:

- *27% deixaram de ir às urnas ano passado. / 1% dos eleitores votou nulo / 1% dos eleitores votaram nulo.*

Quando o sujeito apresenta alguma expressão que indique **quantidade aproximada**, o verbo concorda com o substantivo que segue a expressão:

- *Cerca de duzentas mil pessoas compareceram à manifestação. / Mais de um aluno ficou abaixo da média na prova.*

Quando o **sujeito é indeterminado**, o verbo deve estar sempre na terceira pessoa do singular:

- *Precisa-se de balconistas. / Precisa-se de balconista.*

Quando o **sujeito é coletivo**, o verbo permanece no singular, concordando com o coletivo partitivo:

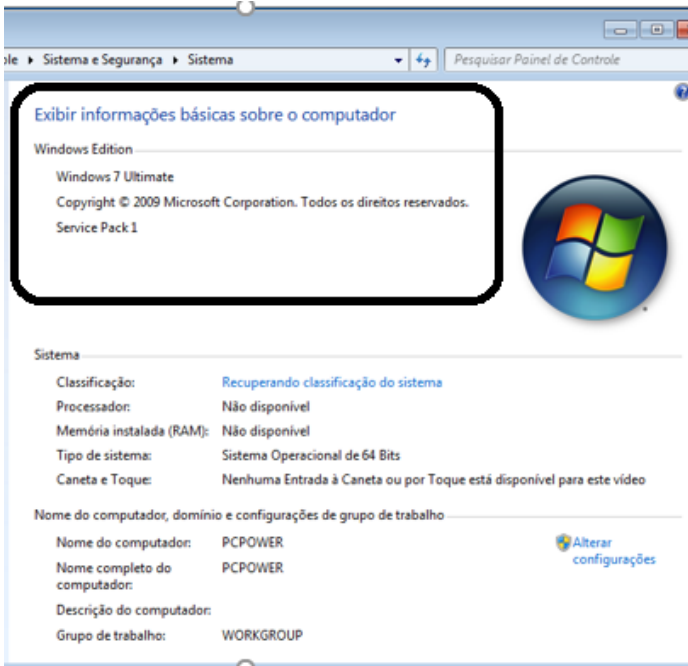
- *A multidão delirou com a entrada triunfal dos artistas. / A matilha cansou depois de tanto puxar o trenó.*

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

1. Noções de sistema operacional	01
2. Edição de textos, planilhas e apresentações	07
3. Rede de computadores. Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos. Noções de internet. Programas de navegação Programas de correio eletrônico. Sítios de busca e pesquisa na internet	12
4. Computação na nuvem (Cloud Computing)	24
5. Segurança da informação	24
6. Backup	27

NOÇÕES DE SISTEMA OPERACIONAL

WINDOWS 7

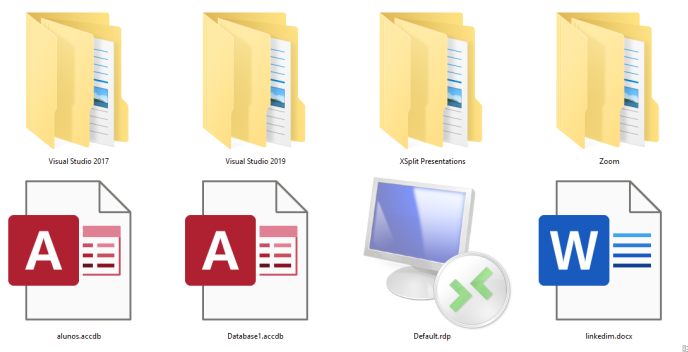


Conceito de pastas e diretórios

Pasta algumas vezes é chamada de diretório, mas o nome “pasta” ilustra melhor o conceito. Pastas servem para organizar, armazenar e organizar os arquivos. Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos, aplicativos diversos).

Lembrando sempre que o Windows possui uma pasta com o nome do usuário onde são armazenados dados pessoais.

Dentro deste contexto temos uma hierarquia de pastas.



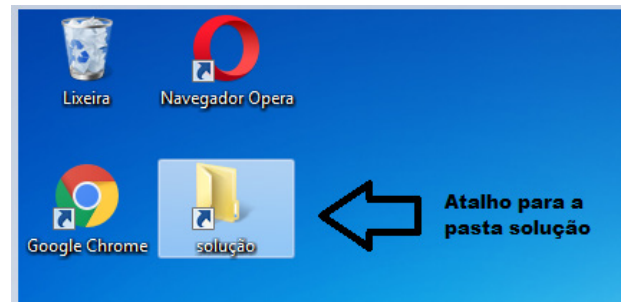
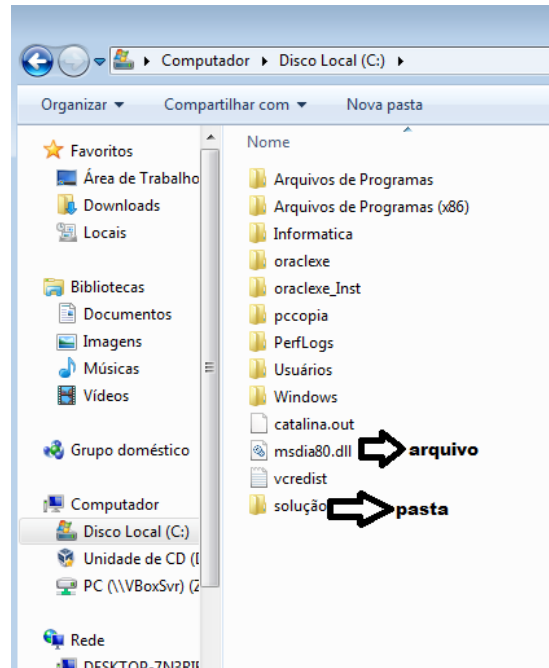
No caso da figura acima, temos quatro pastas e quatro arquivos.

Arquivos e atalhos

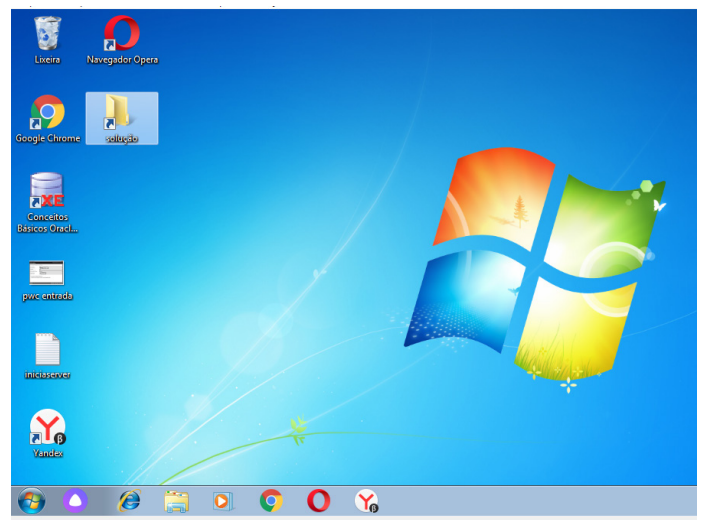
Como vimos anteriormente: pastas servem para organização, vimos que uma pasta pode conter outras pastas, arquivos e atalhos.

• **Arquivo** é um item único que contém um determinado dado. Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos e etc.), aplicativos diversos, etc.

• **Atalho** é um item que permite fácil acesso a uma determinada pasta ou arquivo propriamente dito.



Área de trabalho do Windows 7



Área de transferência

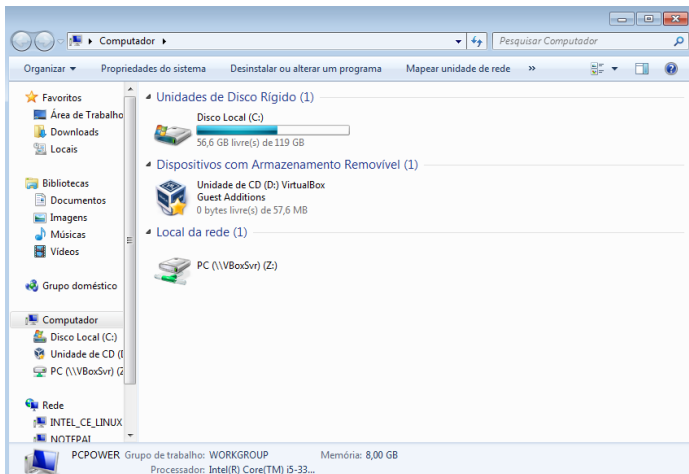
A área de transferência é muito importante e funciona em segundo plano. Ela funciona de forma temporária guardando vários tipos de itens, tais como arquivos, informações etc.

– Quando executamos comandos como “Copiar” ou “Ctrl + C”, estamos copiando dados para esta área intermediária.

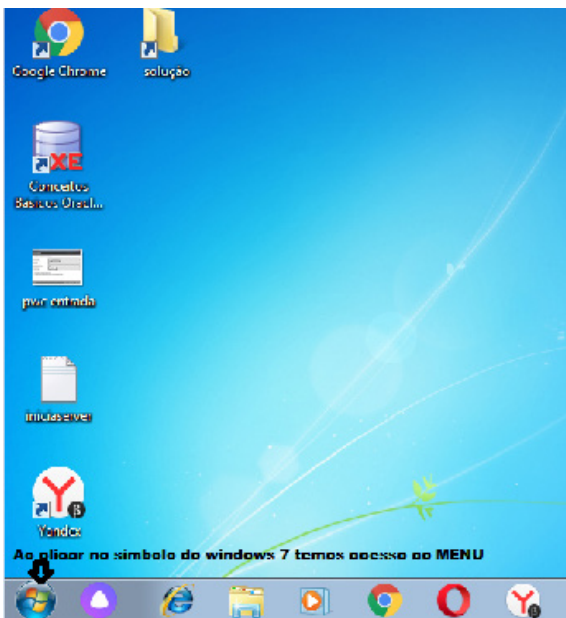
– Quando executamos comandos como “Colar” ou “Ctrl + V”, estamos colando, isto é, estamos pegando o que está gravado na área de transferência.

Manipulação de arquivos e pastas

A caminho mais rápido para acessar e manipular arquivos e pastas e outros objetos é através do “Meu Computador”. Podemos executar tarefas tais como: copiar, colar, mover arquivos, criar pastas, criar atalhos etc.



Uso dos menus



Programas e aplicativos

- Media Player
- Media Center
- Limpeza de disco
- Desfragmentador de disco
- Os jogos do Windows.

- Ferramenta de captura
- Backup e Restore

Interação com o conjunto de aplicativos

Vamos separar esta interação do usuário por categoria para entendermos melhor as funções categorizadas.

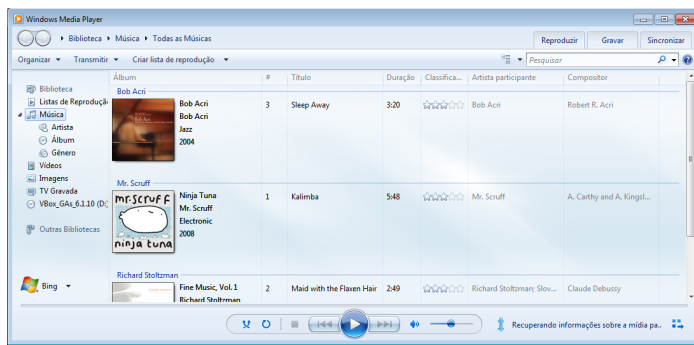
Facilidades



O Windows possui um recurso muito interessante que é o Capturador de Tela, simplesmente podemos, com o mouse, recortar a parte desejada e colar em outro lugar.

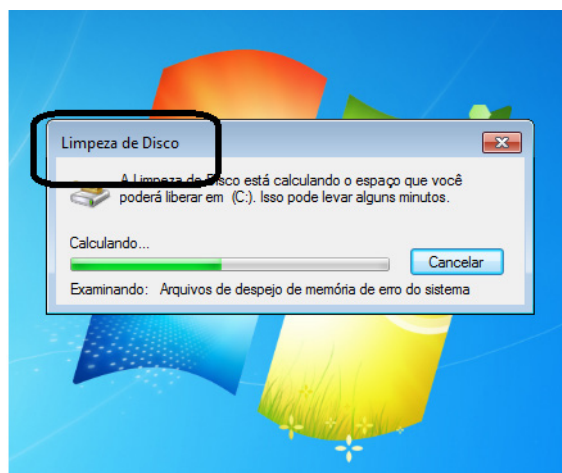
Música e Vídeo

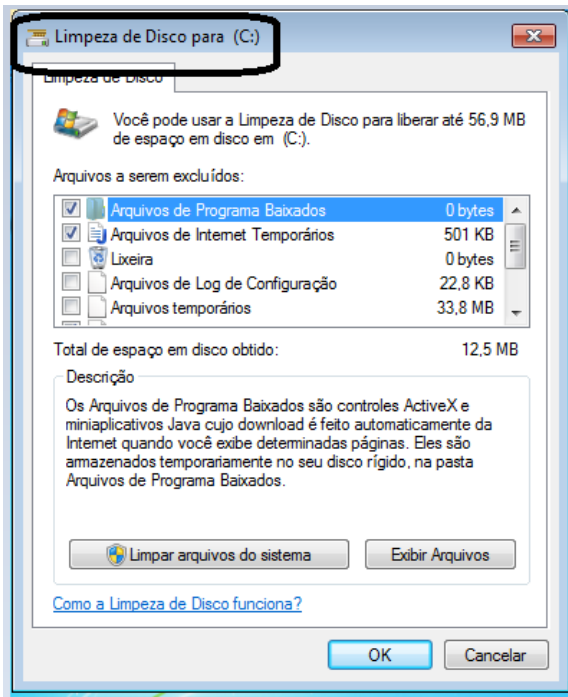
Temos o Media Player como player nativo para ouvir músicas e assistir vídeos. O Windows Media Player é uma excelente experiência de entretenimento, nele pode-se administrar bibliotecas de música, fotografia, vídeos no seu computador, copiar CDs, criar playlists e etc., isso também é válido para o media center.



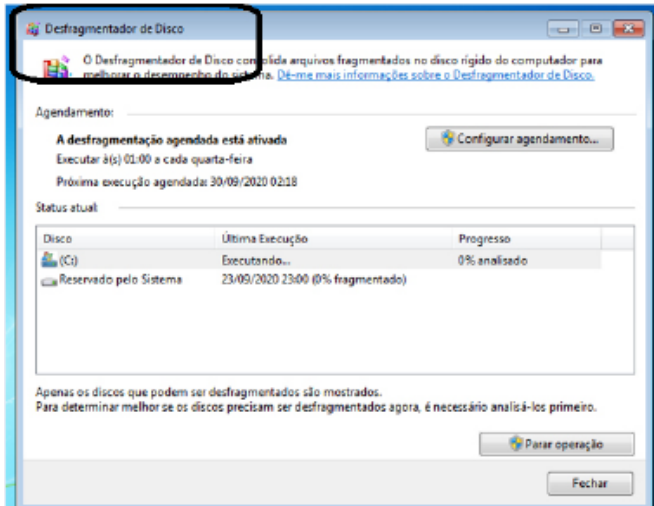
Ferramentas do sistema

• A limpeza de disco é uma ferramenta importante, pois o próprio Windows sugere arquivos inúteis e podemos simplesmente confirmar sua exclusão.





• O desfragmentador de disco é uma ferramenta muito importante, pois conforme vamos utilizando o computador os arquivos ficam internamente desorganizados, isto faz que o computador fique lento. Utilizando o desfragmentador o Windows se reorganiza internamente tornando o computador mais rápido e fazendo com que o Windows acesse os arquivos com maior rapidez.



• O recurso de backup e restauração do Windows é muito importante pois pode ajudar na recuperação do sistema, ou até mesmo escolher seus arquivos para serem salvos, tendo assim uma cópia de segurança.



WINDOWS 8

Exibir informações básicas sobre o computador

Edição do Windows

Avaliação do Windows 8 Enterprise
© 2012 Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados.



Sistema

Classificação:	Classificação do sistema indisponível
Processador:	Intel(R) Core(TM) i5-3337U CPU @ 1.80GHz 1.80 GHz
Memória instalada (RAM):	3,50 GB
Tipo de sistema:	Sistema Operacional de 32 bits, processador com base em x64
Caneta e Toque:	Nenhuma Entrada à Caneta ou por Toque está disponível para este vídeo

Nome do computador, domínio e configurações de grupo de trabalho

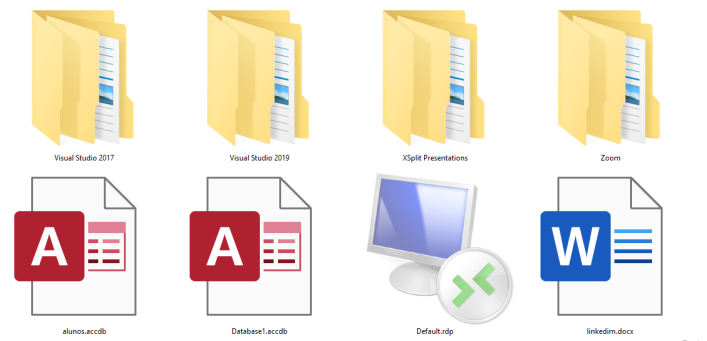
Nome do computador:	SOLUCAOW8	Alterar configurações
Nome completo do computador:	SOLUCAOW8	
Descrição do computador:		
Grupo de trabalho:	WORKGROUP	

Conceito de pastas e diretórios

Pasta algumas vezes é chamada de diretório, mas o nome “pasta” ilustra melhor o conceito. Pastas servem para organizar, armazenar e organizar os arquivos. Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos, aplicativos diversos).

Lembrando sempre que o Windows possui uma pasta com o nome do usuário onde são armazenados dados pessoais.

Dentro deste contexto temos uma hierarquia de pastas.

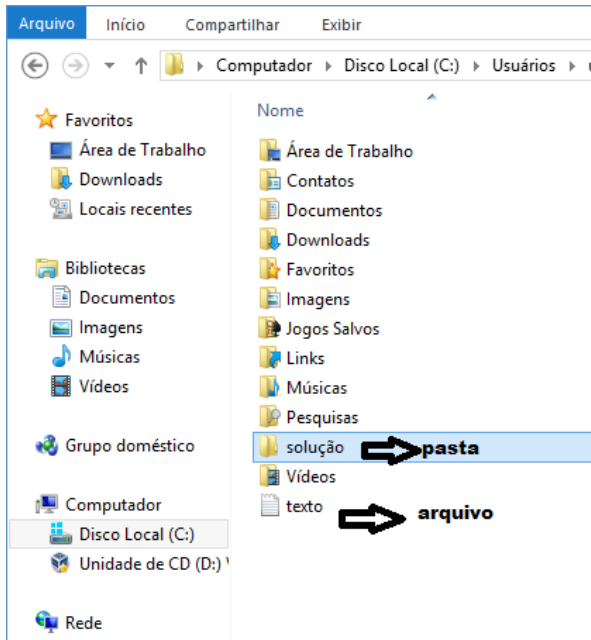


No caso da figura acima temos quatro pastas e quatro arquivos.

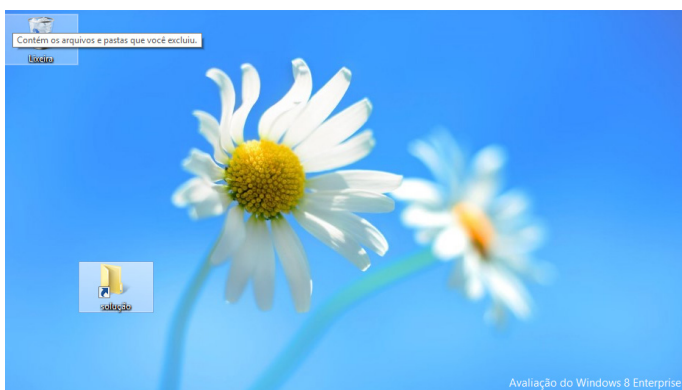
Arquivos e atalhos

Como vimos anteriormente: pastas servem para organização, vimos que uma pasta pode conter outras pastas, arquivos e atalhos.

- **Arquivo** é um item único que contém um determinado dado. Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos e etc.), aplicativos diversos, etc.
- **Atalho** é um item que permite fácil acesso a uma determinada pasta ou arquivo propriamente dito.



Área de trabalho do Windows 8



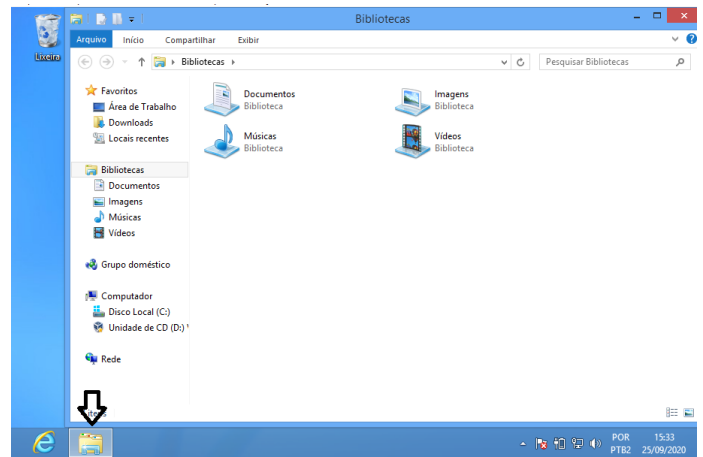
Área de transferência

A área de transferência é muito importante e funciona em segundo plano. Ela funciona de forma temporária guardando vários tipos de itens, tais como arquivos, informações etc.

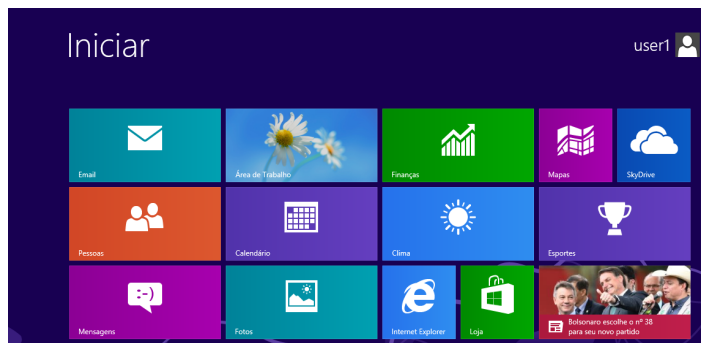
- Quando executamos comandos como “Copiar” ou “Ctrl + C”, estamos copiando dados para esta área intermediária.
- Quando executamos comandos como “Colar” ou “Ctrl + V”, estamos colando, isto é, estamos pegando o que está gravado na área de transferência.

Manipulação de arquivos e pastas

A caminho mais rápido para acessar e manipular arquivos e pastas e outros objetos é através do “Meu Computador”. Podemos executar tarefas tais como: copiar, colar, mover arquivos, criar pastas, criar atalhos etc.



Uso dos menus



Programas e aplicativos



Interação com o conjunto de aplicativos

Vamos separar esta interação do usuário por categoria para entendermos melhor as funções categorizadas.

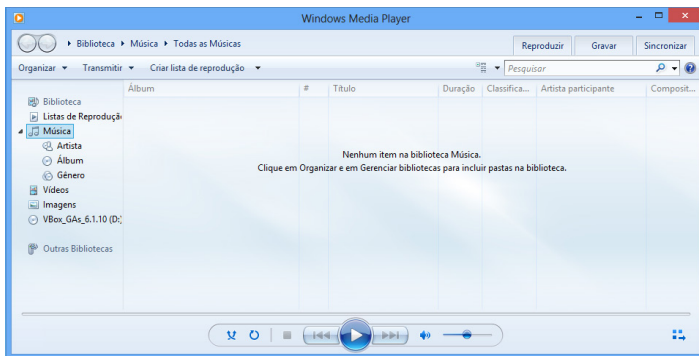
Facilidades



O Windows possui um recurso muito interessante que é o Capturador de Tela, simplesmente podemos, com o mouse, recortar a parte desejada e colar em outro lugar.

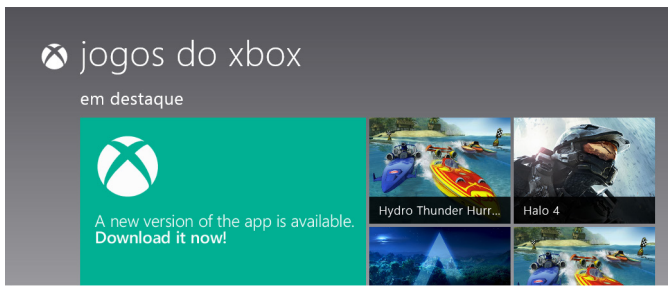
Música e Vídeo

Temos o Media Player como player nativo para ouvir músicas e assistir vídeos. O Windows Media Player é uma excelente experiência de entretenimento, nele pode-se administrar bibliotecas de música, fotografia, vídeos no seu computador, copiar CDs, criar playlists e etc., isso também é válido para o media center.



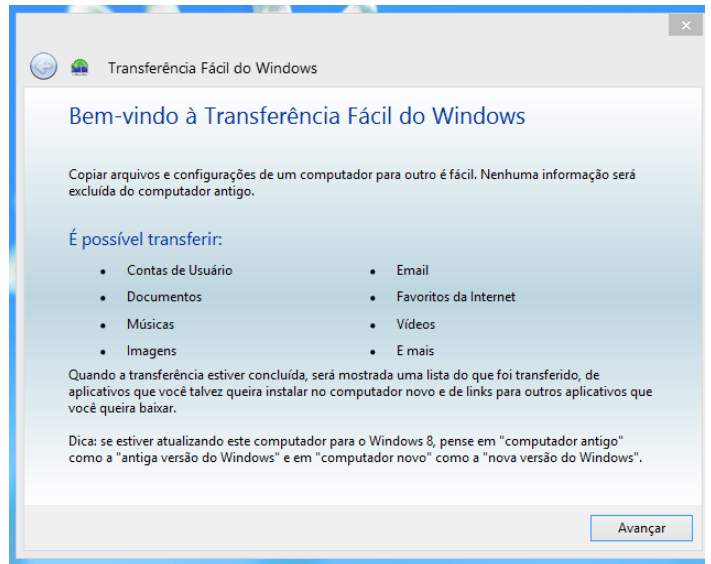
Jogos

Temos também jogos anexados ao Windows 8.



Transferência

O recurso de transferência fácil do Windows 8 é muito importante, pois pode ajudar na escolha de seus arquivos para serem salvos, tendo assim uma cópia de segurança.



A lista de aplicativos é bem intuitiva, talvez somente o Skydrive mereça uma definição:

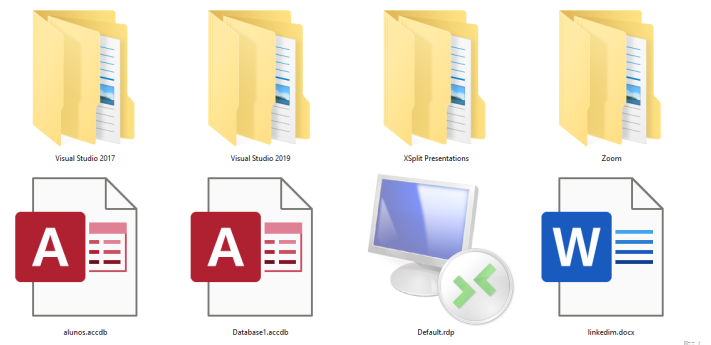
- Skydrive é o armazenamento em nuvem da Microsoft, hoje portanto a Microsoft usa o termo OneDrive para referenciar o armazenamento na nuvem (As informações podem ficar gravadas na internet).

WINDOWS 10

Conceito de pastas e diretórios

Pasta algumas vezes é chamada de diretório, mas o nome “pasta” ilustra melhor o conceito. Pastas servem para organizar, armazenar e organizar os arquivos. Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos, aplicativos diversos).

Lembrando sempre que o Windows possui uma pasta com o nome do usuário onde são armazenados dados pessoais. Dentro deste contexto temos uma hierarquia de pastas.



No caso da figura acima temos quatro pastas e quatro arquivos.

Arquivos e atalhos

Como vimos anteriormente: pastas servem para organização, vimos que uma pasta pode conter outras pastas, arquivos e atalhos.

- Arquivo é um item único que contém um determinado dado. Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos e etc..), aplicativos diversos, etc.
- Atalho é um item que permite fácil acesso a uma determinada pasta ou arquivo propriamente dito.

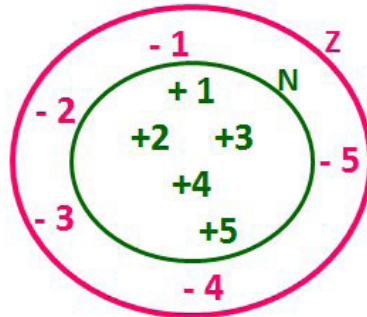
NOÇÕES DE MATEMÁTICA

1. Operações com números reais	01
2. Razão, proporção	10
3. Regra de três simples e composta.....	11
4. Divisão em partes diretamente e inversamente proporcionais	12
5. Porcentagem, variação percentual e porcentagem de porcentagem.....	15
6. Taxa de juros simples	17

OPERAÇÕES COM NÚMEROS REAIS

Conjunto dos números inteiros - z

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



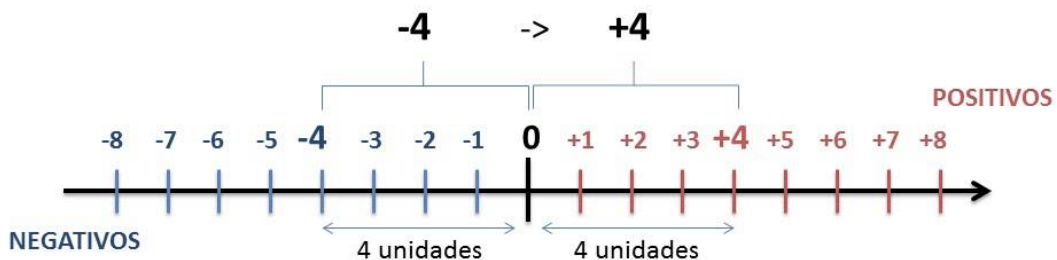
N \subset Z (N está contido em Z)

Subconjuntos:

SÍMBOLO	REPRESENTAÇÃO	DESCRIÇÃO
*	Z^*	Conjunto dos números inteiros não nulos
+	Z_+	Conjunto dos números inteiros não negativos
* e +	Z^*_+	Conjunto dos números inteiros positivos
-	Z_-	Conjunto dos números inteiros não positivos
* e -	Z^*_-	Conjunto dos números inteiros negativos

Observamos nos números inteiros algumas características:

- **Módulo:** distância ou afastamento desse número até o zero, na reta numérica inteira. Representa-se o módulo por $| |$. O módulo de qualquer número inteiro, diferente de zero, é sempre positivo.
- **Números Opostos:** dois números são opostos quando sua soma é zero. Isto significa que eles estão a mesma distância da origem (zero).



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

Operações

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

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

- **Subtração:** empregamos quando precisamos tirar uma quantidade de outra quantidade; temos duas quantidades e queremos saber quanto uma delas tem a mais que a outra; temos duas quantidades e queremos saber quanto falta a uma delas para atingir a outra. A subtração é a operação inversa da adição. O sinal sempre será do maior número.

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

Exemplo:

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

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

Resolução:

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

Resposta: A

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

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

ATENÇÃO:

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

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

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

Exemplo:

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

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

Resolução:

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

$36 : 3 = 12$ livros de 3 cm

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

Resposta: D

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

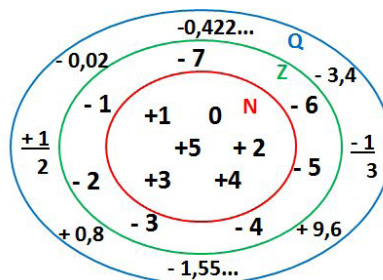
- Toda potência de **base positiva** é um número **inteiro positivo**.
- Toda potência de **base negativa** e **expoente par** é um número **inteiro positivo**.
- Toda potência de **base negativa** e **expoente ímpar** é um número **inteiro negativo**.

Propriedades da Potenciação

- 1) Produtos de Potências com bases iguais: Conserva-se a base e somam-se os expoentes. $(-a)^3 \cdot (-a)^6 = (-a)^{3+6} = (-a)^9$
- 2) Quocientes de Potências com bases iguais: Conserva-se a base e subtraem-se os expoentes. $(-a)^8 : (-a)^6 = (-a)^{8-6} = (-a)^2$
- 3) Potência de Potência: Conserva-se a base e multiplicam-se os expoentes. $[(-a)^5]^2 = (-a)^{5 \cdot 2} = (-a)^{10}$
- 4) Potência de expoente 1: É sempre igual à base. $(-a)^1 = -a$ e $(+a)^1 = +a$
- 5) Potência de expoente zero e base diferente de zero: É igual a 1. $(+a)^0 = 1$ e $(-b)^0 = 1$

Conjunto dos números racionais – Q

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



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

Subconjuntos:

SÍMBOLO	REPRESENTAÇÃO	DESCRIÇÃO
*	Q^*	Conjunto dos números racionais não nulos
+	Q_+	Conjunto dos números racionais não negativos
* e +	Q^*_+	Conjunto dos números racionais positivos
-	Q_-	Conjunto dos números racionais não positivos
* e -	Q^*_-	Conjunto dos números racionais negativos

Representação decimal

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

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

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

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

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

Representação Fracionária

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

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

Ex.:
0,035 = 35/1000

2) Através da fração geratriz. Aí temos o caso das dízimas periódicas que podem ser simples ou compostas.
– *Simples*: o seu período é composto por um mesmo número ou conjunto de números que se repete infinitamente.

Exemplos:

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

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

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

a)

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

$$0,58\overline{333} = \frac{583 - 58}{900} = \frac{525}{900} = \frac{525 : 75}{900 : 75} = \frac{7}{12}$$

Simplificando

Parte não periódica com 2 algarismos

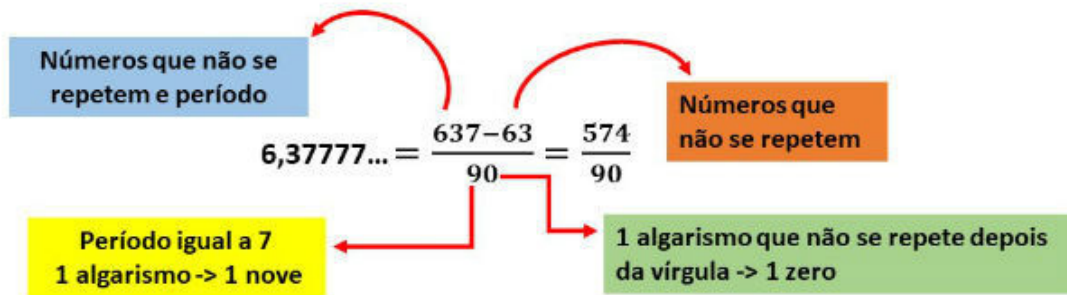
Período com 1 algarismo

2 algarismos zeros

1 algarismo 9

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

b)



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

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

Exemplo:

(PREF. NITERÓI) Simplificando a expressão abaixo

Obtém-se $\frac{1,3333... + \frac{3}{2}}{1,5 + \frac{4}{3}}$:

- (A) $\frac{1}{2}$
- (B) 1
- (C) $\frac{3}{2}$
- (D) 2
- (E) 3

Resolução:

$1,3333... = \frac{12}{9} = \frac{4}{3}$
 $1,5 = \frac{15}{10} = \frac{3}{2}$
 $\frac{\frac{4}{3} + \frac{3}{2}}{\frac{3}{2} + \frac{4}{3}} = \frac{\frac{17}{6}}{\frac{17}{6}} = 1$

Resposta: B

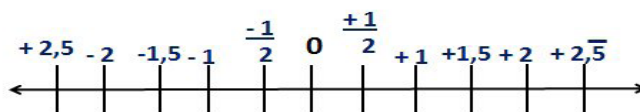
Caraterísticas dos números racionais

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

Inverso: dado um número racional a/b o inverso desse número $(a/b)^{-n}$, é a fração onde o numerador vira denominador e o denominador numerador $(b/a)^n$.

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

Representação geométrica



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

Operações

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

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

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

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

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

Exemplo:

(**PREF. JUNDIAI/SP – AGENTE DE SERVIÇOS OPERACIONAIS – MAKIYAMA**) Na escola onde estudo, $\frac{1}{4}$ dos alunos tem a língua portuguesa como disciplina favorita, $\frac{9}{20}$ têm a matemática como favorita e os demais têm ciências como favorita. Sendo assim, qual fração representa os alunos que têm ciências como disciplina favorita?

- (A) $\frac{1}{4}$
- (B) $\frac{3}{10}$
- (C) $\frac{2}{9}$
- (D) $\frac{4}{5}$
- (E) $\frac{3}{2}$

Resolução:

Somando português e matemática:

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

O que resta gosta de ciências:

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

Resposta: B

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

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

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

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

Exemplo:

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

Qual o total de pessoas detidas nessa operação policial?

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

Resolução:

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

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

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

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

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

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

Resposta: A

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

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

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

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

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

CONHECIMENTOS GERAIS

1. Covid 19: o que é, circunstâncias do seu surgimento, expansão da pandemia, reflexos na produção, distribuição e comércio de bens e serviços. Isolamento social e seus reflexos. 01
2. Mudanças no trabalho, a expansão do home office 01
3. Rede Mundial de Computadores: crescimento e importância da rede mundial de computadores 02
4. Inteligência artificial 02
5. Estado de Santa Catarina: Localização geográfica, limites, população, densidade demográfica. Santa Catarina: os primeiros povoadores, a conquista e povoamento da região sul catarinense, os imigrantes estrangeiros do século XIX. 02
6. O Município de Criciúma: Localização geográfica, limites, população, densidade demográfica, síntese da história aspectos da economia, tradições e folclore. 05

COVID 19: O QUE É, CIRCUNSTÂNCIAS DO SEU SURTIMENTO, EXPANSÃO DA PANDEMIA, REFLEXOS NA PRODUÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E COMÉRCIO DE BENS E SERVIÇOS. ISOLAMENTO SOCIAL E SEUS REFLEXOS

COVID-19

• **O que é?**

O coronavírus (COVID-19) é uma doença infecciosa respiratória aguda causada pelo vírus SARS-CoV-2, um betacoronavirus que foi descoberto em laboratório através de amostras de exames de pacientes com pneumonia de origem desconhecida.

A transmissão do vírus se dá de forma aérea, o contágio pode ocorrer por meio de secreções expelidas pela boca ou o nariz de um indivíduo infectado, através da tosse, do espirro, da fala ou da respiração. Ela pode ocorrer também quando as pessoas tocam uma superfície contaminada e tocam os seus olhos, boca ou nariz. As partículas de secreções, quando em contato com outro indivíduo permitem a propagação do vírus, seu contágio é rapidamente acelerado em locais fechados e em multidões.

A doença possui sintomas semelhantes aos de gripes, quando o infectado possui um quadro mais leve, tais como febre, tosse, dores de garganta, perda do paladar ou olfato e cansaço. Mas pode apresentar sintomas de doenças pulmonares e respiratórias nos quadros, como dificuldades para respirar, falta de ar, perda da fala, mobilidade ou confusão e dores no peito, problemas mais graves que necessitam de assistência médica e tratamento.

• **Circunstâncias do seu surgimento**

O coronavírus foi descoberto em Wuhan, província de Hubei, na China em dezembro de 2019. Estudos realizados e divulgados posteriormente pela OMS em um relatório constataram que a tese mais plausível a respeito do surgimento da doença era a possível infecção através de um vírus passado de um morcego para um mamífero intermediário, e dele para o ser humano, ou a transmissão direta do vírus do morcego para o ser humano.

• **Expansão da pandemia**

Até então, o novo vírus era apenas uma notícia distante de uma patologia descoberta em outro país. O que não se sabia, no entanto, era o grande potencial contagioso da doença e quão rapidamente ela se propagaria no mundo todo, tornando-se uma pandemia, ou seja, uma disseminação mundial da doença descoberta.

Inicialmente, sem estudos concretos sobre a doença, medicamentos testados e aprovados contra o vírus ou qualquer tipo de noção da gravidade da doença, não houve maneira de evitar que o contágio se propagasse em larga escala mundo afora, a patologia, então, viajou o mundo e se propagou com uma rapidez quase que imensurável.

A primeira morte registrada pela doença aconteceu na China, mas logo foram identificados novos casos em outros países. Em janeiro de 2020, o coronavírus chegou até a Austrália, bem como aos Estados Unidos. Em fevereiro, foi registrado o primeiro caso no Brasil. Com a infecção totalmente fora de controle, quase todos os países do mundo inteiro tivessem casos de covid-19, aproximadamente 219 milhões de casos desde 2020 e 4,55 milhões de mortes.

• **Reflexos na produção, distribuição e comércio de bens e serviços**

Diante da alarmante realidade, governos mundiais se mobilizaram em prol de medidas preventivas contra a propagação do novo coronavírus. Iniciou-se, então, uma campanha mundial de conscientização e alerta sobre os riscos dessa nova doença. As primeiras

medidas foram de isolamento social, o que significou o fechamento de todo o tipo de comércio e a recomendação de que toda a população permanecesse em casa para evitar um possível contato com pessoas infectadas.

Diante dessa realidade, a economia de praticamente todos os países do mundo sofreu impactos inimagináveis. Com a queda das vendas, a produção, distribuição e comércios de bens e serviços sofreu grande impacto, empresas tiveram que se adaptar à nova realidade e muitas delas fecharam ou faliram. Escolas do mundo inteiro fecharam, escritórios foram obrigados a adiantar recessos e férias dos funcionários, muitas mudanças ocorreram em larga escala.

• **Isolamento social e seus reflexos**

Com o novo modo de vida pautado na impossibilidade de sair às ruas, ir ao trabalho, à escola, ao mercado ou realizar qualquer outra tarefa fora de casa, novas realidades e adaptações começaram a aparecer. Com essa impossibilidade, um novo modo de consumir, entreter-se, relacionar-se e, basicamente, viver, começou a aparecer.

Houve a expansão dos aplicativos de entregas de comida; grandes e pequenos mercados tiveram de se adaptar para sobreviver. Empreendedores ousados aproveitaram a oportunidade para oferecerem serviços que antes eram considerados dispensáveis. Oportunidades foram geradas diante das novas demandas e diversos novos negócios surgiram.

Pessoas passaram a se comunicar mais através das redes sociais e aplicativos de chamada em vídeo. Muitas mudanças benéficas ocorreram para uma readaptação da vida em sociedade. E o reflexo disso nos dias de hoje se dá por meio de uma visão mais ampliada das interações e relações humanas, ampliada por meio do contato direto que grande parte da população mundial teve com as novas formas de se relacionar, comunicar e interagir com os outros.

MUDANÇAS NO TRABALHO, A EXPANSÃO DO HOME OFFICE

• **Mudanças no trabalho, a expansão do home office**

Diante de todas essas mudanças estruturais que a sociedade passou a sofrer, até as empresas tiveram de repensar seus modelos de trabalho. Muitas empresas foram resistentes às mudanças, esperando que a pandemia fosse logo acabar e que as coisas se normalizassem rapidamente. Sabemos, porém, que não foi bem assim que aconteceu. Apesar de muitas empresas terem tentado apenas prolongar períodos de recesso e de férias até que se fosse possível retornar ao trabalho, com a análise das perdas e problemas que surgiriam com essa postergação, muitas resolveram se modernizar.

Uma prática até então incomum ou realizada em menores proporções, tornou-se o modelo de trabalho de grande parte da população, possibilitando a continuidade do trabalho mesmo estando em casa, o chamado home-office. Até mesmo as escolas passaram a usufruir dos meios digitais como ferramenta de alcance para impedir o atraso na educação de crianças e adolescentes.

No entanto, muitas outras consequências negativas foram observadas no processo de isolamento social. Mesmo diante da realidade pandêmica, algumas empresas e comércios não se adaptaram ao modelo home office. Em especial o ramo de lojas. Sendo assim, muitos trabalhadores tiveram de sair às ruas, expondo-se aos riscos do Covid-19. As possibilidades escassas de trabalho devido ao isolamento, bem como o aumento do desemprego, prejudicou muitas pessoas no mundo todo.

REDE MUNDIAL DE COMPUTADORES: CRESCIMENTO E IMPORTÂNCIA DA REDE MUNDIAL DE COMPUTADORES

REDE MUNDIAL DE COMPUTADORES: CRESCIMENTO E IMPORTÂNCIA DA REDE MUNDIAL DE COMPUTADORES.

A internet é conhecida como rede das redes, dentro deste cenário a internet possui diversas conexões com diversos dispositivos dentre computadores, dispositivos móveis, etc.

A internet tornou-se importantíssima para todos, pois podemos acessar diversas informações em diversos segmentos como trabalho, pessoal, laser. É possível também compartilhar dados em gerais, programas, documentos e realizar downloads diversos (bair).

Dentro da rede mundial de computadores existem vários sites associados ao endereço WWW (WORLD WIDE WEB), que atendem aos mais diversos públicos permitindo pesquisas e acessos diversos. As redes antecessoras da Internet estavam restritas a públicos, tais como militares, cientistas, governos. Estes de fato foram os responsáveis pelo nascimento da Internet através de suas aplicações estratégicas e de inteligência. Hoje, entretanto a Internet faz parte de todo o ecossistema social, permitindo o acesso a todos.

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Inteligência artificial é a capacidade da execução de uma determinada tarefa por uma **máquina** conforme esperado. É a capacidade de reagir adequadamente a uma nova situação confirmando assim a aprendizagem da máquina.

A inteligência artificial é fruto de vários algoritmos e funções programadas, redes neurais (sistemas de computação com nós interconectados que funcionam como os neurônios do cérebro humano), antecipando assim as possíveis ações da máquina. Neste contexto temos a aprendizagem da máquina, isto é, montamos um conjunto de dados em que estão as respostas, **ações e questões**.

FASES DA APLICAÇÃO DA AI
1 - Aprendizagem da máquina
2 - Raciocínio
3 - Resolução do problema

Componentes da inteligência artificial (AI)

- **Deep Learning:** aprendizado de máquina que se baseia em um conjunto de algoritmos que buscam modelar abstrações de alto nível de dados, utilizando um grafo profundo composto por várias camadas de processamento.

- **Machine Learning:** é um sistema que pode modificar o comportamento da máquina automaticamente, tendo como base a sua própria experiência, sendo mínima a interferência humana. Essa modificação diz respeito ao estabelecimento de regras lógicas para melhorar seu desempenho e tomar decisões acertadas dentro dos contextos de sua utilização.

ESTADO DE SANTA CATARINA: LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA, LIMITES, POPULAÇÃO, DENSIDADE DEMOGRÁFICA. SANTA CATARINA: OS PRIMEIROS POVOADORES, A CONQUISTA E POVOAMENTO DA REGIÃO SUL CATARINENSE, OS IMIGRANTES ESTRANGEIROS DO SÉCULO XIX

História de Santa Catarina

Com a descoberta das ricas terras do Brasil, Santa Catarina logo entrou na rota dos navegadores europeus. A primeira expedição significativa a chegar a Santa Catarina foi a do português Juan Dias Solis, em 1515. O litoral catarinense era habitado por índios carijós, do grupo tupi-guarani. O navegador deu o nome de “Baía dos perdidos” às águas entre a Ilha de Santa Catarina e o continente por conta do naufrágio de uma embarcação no local.

O italiano Sebastião Caboto, a serviço da Espanha, chega com sua expedição em 1526 e, ao publicar seus mapas referentes à região, denominava a Ilha de Santa Catarina de “Porto dos Patos”. O nome de Santa Catarina aparece, pela primeira vez, no mapa-mundi de Diego Ribeiro, de 1529. Há divergências quanto ao responsável pela denominação de Santa Catarina: alguns autores atribuem a Sebastião Caboto, em homenagem à sua esposa, Catarina Medrano; outros defendem que tenha sido em homenagem a Santa Catarina de Alexandria, festejada pela igreja católica em 25 de novembro.

O Estado começou a ser realmente povoado em 1637, com a chegada dos bandeirantes, que iniciaram a ocupação da futura capital, Nossa Senhora do Desterro, mais tarde nomeada de Florianópolis. Em 1660, foi fundada a vila de Nossa Senhora da Graça, hoje São Francisco do Sul. Em 1714, era criado o segundo município de Santa Catarina, chamado de Santo Antônio dos Anjos da Laguna, conhecido hoje como Laguna.

Em 1739, Santa Catarina passou a ser o posto português mais avançado da América do Sul, o que ambicionou os espanhóis que decidiram invadir a ilha, em 1777. Os espanhóis expulsaram tropas e autoridades para o continente, sendo a ilha devolvida para Portugal após o Tratado de Santo Idelfonso naquele mesmo ano.

Os imigrantes alemães chegaram na região em 1829 e os italianos em 1877, onde instalaram diversas colônias. A primeira colônia européia em Santa Catarina foi instalada em São Pedro de Alcântara em 1829. Eram 523 colonos católicos vindos de Bremem, Alemanha. A colônia de Blumenau, no Vale do Itajaí, foi fundada em 1850 por Hermann Blumenau.

Em 1839, aconteceu a Revolução Farroupilha, que tinha como principal objetivo transformar Santa Catarina em uma República, separada do restante do país. Os farrapos tomaram a cidade de Laguna nomeando-a cidade Juliana de Laguna, onde foi instalado o Governo da República Farroupilha. Em 1845, os farrapos foram derrotados. O Estado também esteve envolvido na Guerra do Contestado, que aconteceu no ano de 1912 e durou até 1916.

Geografia de Santa Catarina

A diversidade geográfica e humana de Santa Catarina é surpreendente para um território de apenas 95,4 mil km², o menor Estado do Sul do Brasil. Uma viagem de poucas horas de carro é suficiente para experimentar mudanças radicais no clima, na paisagem, nos sotaques e culturas. O Estado é dividido em oito principais regiões: Litoral, Nordeste, Planalto Norte, Vale do Itajaí, Planalto Serrano, Sul, Meio-Oeste e Oeste.

Santa Catarina fica no centro geográfico das regiões de maior desempenho econômico do país, Sul e Sudeste, e em uma posição estratégica no Mercosul. O Estado faz fronteira com o Paraná (ao Norte), Rio Grande do Sul (ao Sul), Oceano Atlântico (Leste) e Ar-

gentina (Oeste). O horário é o de Brasília (DF). Uma vez por ano - geralmente entre outubro e fevereiro - adota-se o horário de verão, quando os relógios são adiantados uma hora para poupar energia.

O clima subtropical úmido, predominante em SC, proporciona temperaturas agradáveis, que variam de 13 a 25° C, com chuvas distribuídas durante todo o ano. Ao contrário da maior parte do território brasileiro, aqui as quatro estações são bem definidas. Os verões são quentes e ensolarados. E no inverno, a região do Planalto Serrano, com altitudes que atingem 1.820 metros, é onde há a maior ocorrência de neve no Brasil. A vegetação é variada, sendo encontrados mangues, restingas, praias, dunas e Mata Atlântica.

O Estado tem 295 municípios e a Capital é Florianópolis. Entre as maiores cidades, destacam-se Joinville, Blumenau, Itajaí, Balneário Camboriú, Chapecó, Criciúma, Lages e Jaraguá do Sul.

Economia de Santa Catarina é rica e diversificada

A economia catarinense é bastante diversificada e está organizada em vários polos distribuídos por diferentes regiões do Estado. A diversidade de climas, paisagens e relevos estimula o desenvolvimento de inúmeras atividades, da agricultura ao turismo, atraindo investidores de segmentos distintos e permitindo que a riqueza não fique concentrada em apenas uma área.

A Grande Florianópolis destaca-se nos setores de tecnologia, turismo, serviços e construção civil. O Norte é polo tecnológico, moveleiro e metal-mecânico. O Oeste concentra atividades de produção alimentar e de móveis. O Planalto Serrano tem a indústria de papel, celulose e da madeira. O Sul destaca-se pelos segmentos do vestuário, plásticos descartáveis, carbonífero e cerâmico. No Vale do Itajaí, predomina a indústria têxtil e do vestuário, naval e de tecnologia. O turismo é outro ponto forte da economia catarinense.

Turismo

No verão, os 500 quilômetros de praias, emoldurados por lagoas e a exuberante Mata Atlântica recebem visitantes do mundo todo. No inverno, a Serra é o destino de quem busca um retiro para aproveitar o frio. Há, ainda, opções como o Vale Europeu e o Caminho dos Príncipes, que resgatam as tradições dos primeiros imigrantes do Estado, e rios e montanhas onde os mais corajosos podem se aventurar em esportes radicais. E, também, o Parque Beto Carrero World, o maior parque temático da América Latina.

Opções como estas fazem o turismo catarinense ser reconhecido nacional e internacionalmente. A Capital Florianópolis é hoje um dos principais destinos turísticos do Brasil, com opções de praias tanto para quem gosta da agitação da vida moderna quanto para aqueles que buscam a tranquilidade de comunidades do interior. No Vale do Itajaí, cidades como Blumenau, Brusque e Pomerode preservam a cultura e as tradições dos imigrantes que colonizaram a região. É no Vale, também, que se concentram os principais eventos do Circuito de Festas de Outubro, liderado pela Oktoberfest, de Blumenau. Em Joinville, o Caminho dos Príncipes é outro roteiro que oferece um resgate dos costumes dos primeiros imigrantes.

Santa Catarina também é uma boa opção para quem gosta de adrenalina e do contato com a natureza. A diversidade geográfica do Estado, aliada a uma cobertura vegetal rica e preservada, garante aos adeptos do ecoturismo opções como mergulho, voo-livre, trekking, montanhismo, canoagem e rapel. Essa diversidade de cenários faz com que o turismo responda atualmente por 12,5% do PIB catarinense.

Constituição catarinense em vigor é de 1989

A primeira Constituição de Santa Catarina foi adotada em 1891. A atual Constituição do Estado, por sua vez, foi adotada em 1989. Emendas ao texto geralmente são propostas pelo Poder Legislativo de Santa Catarina. Neste caso, esta emenda precisa ser aprovada

por dois terços dos membros do Poder Legislativo. Emendas também podem ser propostas por abaixo-assinados, diretamente pela população. Neste caso, o abaixo-assinado precisa conter ao menos 2,5% dos votos dos eleitores que haviam elegido o governador na última eleição estadual dentro de critérios propostos na própria constituição.

O Poder Executivo de Santa Catarina está centralizado no governador, que é eleito em sufrágio universal e voto direto e secreto, pela população para mandatos de até quatro anos de duração, e podem ser reeleitos para mais um mandato.

O Poder Legislativo de Santa Catarina é constituído pela Assembleia Legislativa de Santa Catarina. Ela possui um total de 40 membros eleitos diretamente pelo sistema proporcional conforme o desempenho de cada partido nas eleições para um mandato de 4 anos. Para os membros da Assembleia, não há limite de reeleições.

A maior corte do Poder Judiciário do Estado é o Tribunal de Justiça do Estado Santa Catarina, composta por 50 juízes diferentes denominados desembargadores.

Desde 1823, a capital de Santa Catarina é a cidade de Florianópolis. Originalmente, a cidade tinha o nome de Nossa Senhora do Desterro, em referência a sua padroeira. A mudança de nome foi no fim da Revolução Federalista, em 1894. O nome Florianópolis refere-se a Floriano Peixoto, ex-presidente da República. Deste nome deriva o apelido Floripa, pelo qual a cidade é amplamente conhecida.

Santa Catarina está dividida em um total de 295 municípios. O maior deles é Joinville, o mais populoso e mais rico do Estado. Sua região metropolitana possui aproximadamente 1,1 milhão de habitantes.

Hino do Estado de Santa Catarina

Letra: Horácio Nunes

Música: José Brazilício de Souza

Sagremos num hino de estrelas e flores
Num canto sublime de glórias e luz,
As festas que os livres frementes de ardores,
Celebram nas terras gigantes da cruz.
Quebram-se férreas cadeias,
Rojam algemas no chão;
Do povo nas epopéias
Fulge a luz da redenção.

No céu peregrino da Pátria gigante
Que é berço de glórias e berço de heróis
Levanta-se em ondas de luz deslumbrante,
O sol, Liberdade cercada de sóis.
Pela força do Direito
Pela força da razão,
Cai por terra o preconceito
Levanta-se uma Nação.

Não mais diferenças de sangues e raças
Não mais regalias sem termos fatais,
A força está toda do povo nas massas,
Irmãos somos todos e todos iguais.
Da liberdade adorada.
No deslumbrante clarão
Banha o povo a fronte ousada
E avigora o coração.

O povo que é grande mas não vingativo
Que nunca a justiça e o Direito calçou,
Com flores e festas deu vida ao cativo,

Com festas e flores o trono esmagou.
Quebrou-se a algema do escravo
E nesta grande Nação
É cada homem um bravo
Cada bravo um cidadão.

Fonte: Do Livro: "A Águia da Tua Bandeira" de Theobaldo Costa Jamundá 1988, Editado pela Secretaria de Estado da Educação

*Adotado pela Lei 144 de 6 de setembro de 1895, no Governo de Hercílio Pedro da Luz

Conheça os símbolos do Estado de Santa Catarina



Armas do Estado

As armas do Estado de Santa Catarina foram estabelecidas pela Lei n. 126, de 15 de agosto de 1895, com base no desenho de Lucas Alexandre Boiteux. A mesma Lei estabeleceu também a Bandeira do Estado.

O Artigo 2º daquela Lei diz que as armas consistirão em uma estrela branca, anteposta a qual uma águia vista de frente, de asas estendidas, segurará com a garra direita uma chave e com a esquerda uma âncora, encruzadas, ornando-lhe o peito um escudo com o dístico 17 de novembro escrito horizontalmente. Um ramo de trigo ao lado esquerdo e um de café ao lado direito ligados na parte inferior por um laço com as pontas flutuantes, de cor encarnada, que terá o dístico: - Estado de Santa Catarina – escrito em letras brancas circundarão a mesma águia sobre o qual se formará o barrete frígio.

Bandeira do Estado de Santa Catarina



A lei nº 126 de 15 de agosto de 1895 estabeleceu a Bandeira do Estado de Santa Catarina, e também, as Armas do Estado.

Pelo artigo 3º daquela lei, a Bandeira de Santa Catarina era composta de faixas brancas e encarnadas dispostas horizontalmente em número igual ao das comarcas do Estado e de um losango de cor verde colocado no centro da bandeira, tendo impressas tantas estrelas, de cor amarela, quantos fossem os municípios do Estado.

A Bandeira, assim como as Armas do Estado, foi desativada pela Constituição Federal de 10 de novembro de 1937 e pelo Decreto Lei nº 1202 de 8 de setembro de 1939, sendo revitalizada somente a partir da Lei Estadual nº 975 de 29 de outubro de 1953 sancionada pelo governador Irineu Bornhausen, que foi regulamentada em 19 de fevereiro de 1954 pelo Decreto nº 605. Essa Lei alterou o desenho da Bandeira, que foi baseado na obra de José Artur Boiteux.

Após a alteração, a Bandeira de Santa Catarina passou a ser composta de três faixas horizontais de igual largura, sendo as das extremidades vermelhas e a do centro branca; sobre as faixas, um losango verde-claro representando a vegetação e, no centro desse, as Armas do Estado.

Flor Símbolo de Santa Catarina: Laelia purpurata

A Laelia purpurata, já era conhecida, mesmo antes da sua descrição. Tanto é verdade que no livro *Voyages pittoresques au Brésil* de 1835, a mesma aparece em algumas gravuras/ilustrações botânicas realizadas pelo pintor e ilustrador botânico Maurice Rugendanz.

Mas a sua descoberta para a ciência aconteceu em 1847 por François Devos no litoral da então Província Imperial de Santa Catarina, hoje, o município de Florianópolis.

Floriu pela primeira vez, fora do seu habitat natural (Brasil) em 1852, nas Estufas da firma James Backhouse and Sons em York, na Inglaterra. Naquele mesmo ano, no mês de junho foi exibida à Royal Horticulture Society em Londres, proporcionando desta maneira o seu estudo sua descrição e a sua classificação pelo famoso botânico John Lindley. O exemplar observado por ele e que o orientou na classificação e descrição foi uma Laelia purpurata com sépalas e pétalas quase brancas.

A Publicação destes estudos e, principalmente, a descrição da Laelia purpurata, foi realizada pelo Jardineiro e Arquiteto Joseph Paxton, na obra *Paxton's Flower Garden 3: 111-112, tab. 96*, no ano 1852.

Estes fatos resultaram na coleta de grandes quantidades da Laelia purpurata em todo litoral de Santa Catarina, principalmente na Ilha de Santa Catarina e despachadas pelo Porto para as firmas M. Verschaffelt, em Ghent, na Bélgica, bem como para o Mijnheer Brys de Bornhem, junto a Antuérpia. A partir daí a planta se espalhou por inúmeras coleções de orquídeas existentes na Europa continental e na Inglaterra.

Independentemente de sua identidade científica como Laelia purpurata, ela é conhecida por todos como "parasita" e "bainha de faca", numa alusão a folha e espata floral da planta, que se assemelha a uma capa ou estojo de proteção para facas.

Reconhecida nacional e internacionalmente como "Rainha das Orquídeas do Sul do Brasil", "Rainhas das Laelias", "Rainhas das Florestas Litorâneas", "Rainha das Selvas do Brasil Meridional" e "Rainha das Orquídeas do Brasil".

Um fato de sublime exaltação aconteceu em 1942, proporcionado pelo saudoso orquidófilo Sr. Campolino Jacinto Alves, um dos fundadores da Sociedade de Amadores de Orquídeas de Florianópolis, expondo centenas de flores da Laelia purpurata no andor da Padroeira do Estado de Santa Catarina – Nossa Senhora de Santa Catarina, reverenciada através de monumental procissão pelas ruas de Florianópolis.

Laelia purpurata é:

Flor emblemática do Herbário Barbosa Rodrigues, em Itajaí, Santa Catarina, desde 22 de junho de 1942.

Em 06 novembro de 1973, o cônego Raulino Reitz, na época Diretor do Jardim Botânico do Rio de Janeiro, envia sob a forma de telegrama a proposta a Assembleia Legislativa de Santa Catarina, de tornar a Laelia purpurata a Flor Símbolo do Estado de Santa Catarina.

Mas somente em 21 de julho de 1983, através da Lei Estadual nº 6.255 ela torna-se um dos símbolos oficiais do Estado de Santa Catarina, neste caso a sua Flor Símbolo.

Foi de fundamental importância o empenho da Associação Brusquense de Orquidófilos e Amadores de Plantas Ornamentais – ABAPO, através da influência e sabedoria do seu presidente, Padre Vito Schlickman e do Sr. Armando E. Polli para que a mesma viesse a ser conduzida ao status de símbolo do Estado de Santa Catarina.

O Decreto Estadual nº 20.829, de 13 de dezembro de 1983, identifica o taxon “*Laelia purpurata* Lindley variedade *purpurata*” é adotada, oficialmente, como a Flor Símbolo do Estado de Santa Catarina, tendo a seguinte descrição botânica:

Flor ampla, bem projetada, com pedicelo curto, apresentando peças florais vistosas.

Sépalas quase brancas, levemente róseas, pouco carnosas, convexas, atenuadas na parte inferior, com numerosas e finíssimas nervuras, entre si mais ou menos do mesmo comprimento, de forma oblongo-lanceolada, agudas e com as margens enroladas e levemente onduladas, com 8-10 cm de comprimento e 1,5 a 2,5 cm de largura; as duas sépalas laterais são pouco falciformes.

Pétalas quase brancas, levemente róseas, pouco membranosas, oblongo-ovóides, com ápice obtuso e margens mais ou menos enroladas, onduladas e crespas, nervuras delgadíssimas e muito ramificadas, com o mesmo comprimento da sépala dorsal, porém duas vezes mais largas, 8 a 10 cm de comprimento e 3 a 5 cm de largura.

Labelo ereto pouco coriáceo e um pouco mais curto que as sépalas laterais, 7 a 8,5 cm de comprimento, 6 a 7 cm de largura, até a sua base completamente livre, de formato longamente ovóide-elíptico, leve e indistintamente trilobado, na sua parte inferior fortemente rígido, ereto ou inclinado e bastante recurvado na ponta; base mais ou menos recortada saindo dela inúmeras nervurinhas finíssimas e muito ramificadas; face entre os dois lobos muito larga, os dois lobos laterais também largos, semelhantes à forma de uma espiga bem arredondada com margem ondulada e convoluta, envolvendo inteiramente a coluna; lobo frontal levemente projetado para a frente, bem largo, com um leve bordo na ponta rodeada dum margem ondulada e crespas, de cor purpúrea, com venulação atropurpúrea; ápice frontal um pouco mais claro; fauce amarelo-dourada com intensas linhas purpúreas; disco completamente liso e graciosamente estriado.

Coluna ereta, robusta, um pouco comprida em forma de unha e pouco encurvada, triangular, na parte inferior fortemente atenuada, na parte da frente côncava, de cor branco-esverdeada, de 2 a 2,5 cm de comprimento.

A *Laelia purpurata* também é:

Flor símbolo do Herbário da UNISUL - Universidade do Sul de Santa Catarina.

Flor Símbolo do Município de Florianópolis, a através da Lei Municipal nº. 7.037 de 09 de maio de 2006.

Flor Símbolo do Município de Joinville, através da Lei Municipal nº. 5.640, de 08 de novembro de 2006, na variedade *Oculata* da Pedreira.

O MUNICÍPIO DE CRICIÚMA: LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA, LIMITES, POPULAÇÃO, DENSIDADE DEMOGRÁFICA, SÍNTESE DA HISTÓRIA ASPECTOS DA ECONOMIA, TRADIÇÕES E FOLCLORE

Cronologia histórica criculumense

Em meados do século 18 uma concessão de sesmaria foi doada pelo governo Imperial a Jerônimo de Castro. A gleba ficava onde é hoje Urussanga. Nela se achava incluído o território do atual município de Criciúma.

A terra ficou vazia de colonizadores até 6 de janeiro de 1880, data em que se fundavam as colônias de Criciúma, com imigrantes italianos de Veneza, Belluno e Treviso.

Nos primeiros tempos, muitos colonos morreram na luta com os bugres. Os imigrantes fizeram caminhadas cansativas, rasgando picadas até encontrarem um rio, onde iniciaram a povoação. Eram 22 famílias, com 139 pessoas.

Constam as famílias: Pizetti, Scotti, Sônego, Benedet, Casagrande, De Luca, Dário, Pavan, Netto, Martinello, Pierini, Tomé, Zanette, Milanez, Darós, Biléssimo, Meller, Milioli, Ortelan, Venson, Piazza e Barbieri.

A colônia de Criciúma desenvolveu-se rapidamente e, em 1892, era elevada à categoria de Distrito de Paz, como sexto distrito de Araranguá, conforme a Lei no 48, de 2 de setembro de 1892:

“O tenente Manoel Joaquim Machado, Presidente do Estado de Santa Catarina, faço saber que o povo catarinense, por seus representantes, decreta e eu promulgo a seguinte Resolução:

Art. 1º - Fica criado no município de Araranguá, no núcleo colonial denominado “São José de Criciúma”, um distrito de paz.

Art. 2º - Os limites para este distrito são: ao norte, abrangendo toda a colônia de Nova Veneza; ao sul, pela terceira linha do rio Sangão; a oeste, pelo costão da Serra e do rio Mãe Luzia; depois de sua saída da mesma colônia, e a leste, pelas sesmarias da Urussanga Velha, respeitando-se os limites de Jaguaruna.

Art. 3º - Fica criada na sede do distrito uma escola mista de instrução primária.

Art. 4º - Revogam-se as disposições em contrário.

Dada no Palácio da Presidência do Estado de Santa Catarina, aos dois dias do mês de setembro de mil oitocentos e noventa e dois, quarto da República.

(L. do S.) Tenente Manoel Joaquim Machado.

Nesta Secretaria da Presidência do Estado de Santa Catarina, foi selada e publicada a presente Resolução, aos 2 dias do mês de setembro de 1892.

O Secretário Interino,

Júlio Caetano Pereira.”

Sem ter um local adequado para comprar implementos, já cerca de 1.300 colonos que moravam na região de então Cresciúma, resolveram unir-se na busca de melhorar as condições de vida. No início do Século, quando não havia estradas e o único meio de transporte era o carro de boi, a primeira ação coletiva, para reivindicar direitos ao governo, foi um marco para o crescimento da região.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS
TÉCNICO ADMINISTRATIVO E OCUPACIONAL E TÉCNICO ADMINISTRATIVO E OCUPACIONAL I

1. Atendimento ao público. Atendimento ao telefone	01
2. Noções de Redação Oficial: Ofícios, requerimentos, cartas, memorandos. Correspondência eletrônica.	12
3. Serviço de protocolo e arquivo: tipos de arquivo; acessórios do arquivo; fases do arquivamento: técnicas, sistemas e métodos. Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos. Expedição de correspondência: registro e encaminhamento.	21
4. Conhecimentos de operação de equipamentos de escritório: impressoras de computador, copiadoras, equipamentos de telefonia	30
5. Noções básicas de edição, diagramação e impressão de texto (Microsoft Word). Planilhas: elaboração, cálculos e operações simples (Microsoft Excel)	34

ATENDIMENTO AO PÚBLICO. ATENDIMENTO AO TELEFONE

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

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

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

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

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

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

Pronúncia correta das palavras

Proferir as palavras corretamente. Isso envolve:

- Usar os sons corretos para vocalizar as palavras;
- Enfatizar a sílaba certa;
- Dar a devida atenção aos sinais diacríticos

Por que é importante?

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

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

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

Nos idiomas alfabéticos, a pronúncia adequada exige que se use o som correto para cada letra ou combinação de letras. Quando o idioma segue regras coerentes, como é o caso do espanhol, do

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

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

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

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

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

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

Maneiras de aprimorar

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

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

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

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

Pronúncia de números telefônicos

O número de telefone deve ser pronunciado algarismo por algarismo.

Deve-se dar uma pausa maior após o prefixo.

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

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

Veja abaixo os exemplos

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

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

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

Exceções

110 -cento e dez

111 – cento e onze

211 – duzentos e onze

118 – cento e dezoito

511 – quinhentos e onze

0001 – mil ao contrário

Atendimento telefônico

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

Alguns autores estabelecem as seguintes recomendações para o atendimento telefônico:

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

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

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

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

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

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

- Identificar e utilizar o nome do interlocutor: ninguém gosta de falar com um interlocutor desconhecido, por isso, o atendente da chamada deve identificar-se assim que atender ao telefone. Por

outro lado, deve perguntar com quem está falando e passar a tratar o interlocutor pelo nome. Esse toque pessoal faz com que o interlocutor se sinta importante;

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

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

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

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

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

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

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

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

Todas estas recomendações envolvem as seguintes atitudes no atendimento telefônico:

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

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

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

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

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

Atendimento e tratamento

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

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

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

Fatores críticos de sucesso ao telefone:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

14 - Tenha uma postura afetuosa e prestativa: ao atender o telefone, você deve demonstrar para o cliente uma postura de quem realmente busca ajudá-lo, ou seja, que se importa com os proble-

mas do mesmo. Atitudes negativas como um tom de voz desinteressado, melancólico e enfadado contribuem para a desmotivação do cliente, sendo assim, é necessário demonstrar interesse e iniciativa para que a outra parte se sinta acolhida.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

O que dizer e como dizer

Aqui seguem algumas sugestões de como atender as chamadas externas:

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

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

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

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

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

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

Lembre-se:

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

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

Equipamento básico

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

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

O que você precisa saber:

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

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

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

Informações básicas adicionais

- Ramal: são os terminais de onde saem e entram as ligações telefônicas. Eles se dividem em:

* Ramais privilegiados: são os ramais de onde se podem fazer ligações para fora sem passar pela telefonista

* Ramais semi-privilegiados: nestes ramais é necessário o auxílio da telefonista para ligar para fora.

* Ramais restritos: só fazem ligações internas.

-Linha - Tronco: linha telefônica que ligaa CPCT à central Telefônica Pública.

- Número-Chave ou Piloto: Número que acessa automaticamente as linhas que estão em busca automática, devendo ser o único número divulgado ao público.

- Enlace: Meio pelo qual se efetuam as ligações entre ramais e linhas-tronco.

- Bloqueador de Interurbanos: Aparelho que impede a realização de ligações interurbanas.

- DDG: (Discagem Direta Gratuita), serviço interurbano franqueado, cuja cobrança das ligações é feita no telefone chamado.

- DDR : (Discagem direta a Ramal) , as chamadas externas vão direto para o ramal desejado, sem passar pela telefonista . Isto só é possível em algumas CPCTs do tipo PABX.

- Pulso : Critério de medição de uma chamada por tempo, distância e horário.

- Consultores: empregados da Telems que dão orientação às empresas quanto ao melhor funcionamento dos sistemas de telecomunicações.

- Mantenedora: empresa habilitada para prestar serviço e dar assistência às CPCTs.

- Serviço Noturno: direciona as chamadas recebidas nos horários fora do expediente para determinados ramais. Só é possível em CPCTs do tipo PBX e PABX.

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

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

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

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

- ✓ O tratamento deverá ser sempre positivo, independentemente das circunstâncias.
- ✓ Não fique envolvido emocionalmente. Aprenda a entender que você não é o alvo.
- ✓ Reaja com mais cortesia, com suavidade, cuidando para não parecer ironia. Quando você toma a iniciativa e age positivamente, coloca uma pressão psicológica no Cliente, para que ele reaja de modo positivo.

3ª – Diante de erros ou problemas causados pela empresa

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

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

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

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

5ª – Discussão com o Cliente

Em uma discussão com o Cliente, com ou sem razão, você sempre perde!

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

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

6ª – Equilíbrio Emocional

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

Você exercerá melhor sua Inteligência Emocional à medida que:

- ✓ For paciente e compreensivo com o Cliente.
- ✓ Tiver uma crescente capacidade de separar as questões pessoais dos problemas da empresa.
- ✓ Entender que o foco de “fúria” do Cliente não é você, mas, sim, a empresa. Que você só está ali como uma espécie de “para-raios”.
- ✓ Não fizer pré julgamentos dos clientes.
- ✓ Entender que cada cliente é diferente do outro.
- ✓ Entender que para você o problema apresentado pelo cliente é um entre dezenas de outros; para o cliente não, o problema é único, é o problema dele.
- ✓ Entender que seu trabalho é este: atender o melhor possível.
- ✓ Entender que você e a empresa dependem do cliente, não ele de vocês.