



CÓD: OP-141JH-22
7908403524228

EMBU GUAÇU

**PREFEITURA MUNICIPAL DE EMBU GUAÇU
ESTADO DE SÃO PAULO – SP**

Recepcionista

EDITAL Nº 01/2022

Língua Portuguesa

1. Interpretação De Textos Diversos. Principais Tipos E Gêneros Textuais E Suas Funções	5
2. Semântica: Sinônimos, Antônimos, Sentido Denotativo E Sentido Conotativo	14
3. Cargo E Diferenciação Das Classes De Palavras: Substantivo, Adjetivo, Numeral, Pronome, Artigo, Verbo, Advérbio, Preposição E Conjunção. Tempos, Modos E Flexões Verbais. Flexão De Substantivos E Adjetivos (Gênero E Número). Pronomes De Tratamento . . .	15
4. Colocação Pronominal	25
5. Concordâncias Verbal E Nominal	26
6. Conhecimentos De Regência Verbal E Regência Nominal	28
7. Crase	28
8. Ortografia (Conforme Novo Acordo Vigente)	29
9. Pontuação	30
10. Acentuação	31
11. Figuras De Linguagem.	31
12. Cargos Da Linguagem. Vícios De Linguagem	34
13. Discursos Direto, Indireto E Indireto Livre	35
14. Funções Da Linguagem	37

Matemática

1. Conjuntos: linguagem básica, pertinência, inclusão, igualdade, reunião e interseção. Números naturais, inteiros, racionais e reais: adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação. Máximo divisor comum. Mínimo múltiplo comum	47
2. Medidas: comprimento, área, volume, ângulo, tempo e massa. Unidades de medida (metro, centímetro, milímetro, decâmetro, decímetro, hectômetro e quilômetro)	53
3. Regra de três simples e composta	54
4. PORCENTAGEM	56
5. juros e descontos simples	57
6. Operações com expressões algébricas e com polinômios	70
7. Equações e inequações do 1º e 2º grau	75
8. Sistemas de equações de 1º e 2º grau	78
9. Interpretação de gráficos. Média aritmética simples	80
10. Progressões aritmética e geométrica	82
11. Geometria Plana: elementos primitivos. Teorema de Tales. Teorema de Pitágoras. Áreas de triângulos, paralelogramos, trapézios e círculos. Áreas e volumes de prismas, pirâmides, cilindros, cones e esferas	87
12. Raciocínio lógico e sequencial	100

Noções de Informática

1. Conhecimentos sobre princípios básicos de Informática. Dispositivos de armazenamento. Periféricos de um computador.	123
2. MS-Windows 10: configurações, conceito de pastas, diretórios, arquivos e atalhos, área de trabalho, área de transferência, manipulação de arquivos e pastas, uso dos menus, programas e aplicativos, interação com o conjunto de aplicativos	123
3. MS-Office 2013 e 2016. Aplicativos do Pacote Microsoft Office 2016 (Word, Excel e Power Point).	125
4. Configuração de impressoras.	130
5. Correio Eletrônico (Microsoft Outlook): uso de correio eletrônico, preparo e envio de mensagens, anexação de arquivos.	137
6. Navegação na Internet, conceitos de URL, links, sites, busca e impressão de páginas. Uso dos principais navegadores (Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome).	140
7. Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, anti-spyware etc.).	147
8. Armazenamento de dados na nuvem (cloud storage).	151

Conhecimentos Específicos

Recepcionista

1. Relações Interpessoais: comunicação humana e relações interpessoais.	155
2. A comunicação nas organizações.	160
3. Administração de conflitos: desenvolvimento de trabalho em equipe.	164
4. Métodos de atendimento ao público. Cliente externo e interno. Atendimento telefônico e de balcão. O perfil do profissional de atendimento.	166
5. Ética, postura e cidadania: o indivíduo e as características pessoais.	188
6. O papel do servidor interação com o público interno e externo.	190
7. Adequação da indumentária.	190
8. Redação oficial: aspectos gerais, características fundamentais, padrões, cargo e concordância dos pronomes de tratamento, ofícios, requerimentos, pareceres e outras correspondências. Manual de Redação da Presidência da República.	191
9. Noções de administração de pessoal, de material e de patrimônio.	200
10. Atos administrativos de uso mais frequentes circulares, avisos, portarias, ofícios, despachos, ordens de serviços.	223
11. Procedimentos administrativos.	224
12. Noções básicas de organização de arquivos e fichários. Arquivologia.	225
13. Documentos oficiais, tipos de documentos: Correspondência oficial: conceito, classificação, recepção e expedição de correspondência em geral.	234
14. Protocolo: conceito, sistema de protocolo.	234
15. O conhecimento e uso eficiente do telefone (PABX), recebimento e transmissão de mensagens telefônicas. DDD e DDI.	235
16. Ética profissional.	235
17. LEI Nº 584, DE 24/06/1987 Dispõe sobre o Regime Jurídico dos Funcionários Públicos do Município de Embu-Guaçu.	235

LÍNGUA PORTUGUESA

INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS DIVERSOS. PRINCIPAIS TIPOS E GÊNEROS TEXTUAIS E SUAS FUNÇÕES

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...*

Tipologia Textual

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.

ARGUMENTAÇÃO

O ato de comunicação não visa apenas transmitir uma informação a alguém. Quem comunica pretende criar uma imagem positiva de si mesmo (por exemplo, a de um sujeito educado, ou inteligente, ou culto), quer ser aceito, deseja que o que diz seja admitido como verdadeiro. Em síntese, tem a intenção de convencer, ou seja, tem o desejo de que o ouvinte creia no que o texto diz e faça o que ele propõe.

Se essa é a finalidade última de todo ato de comunicação, todo texto contém um componente argumentativo. A argumentação é o conjunto de recursos de natureza linguística destinados a persuadir a pessoa a quem a comunicação se destina. Está presente em todo tipo de texto e visa a promover adesão às teses e aos pontos de vista defendidos.

As pessoas costumam pensar que o argumento seja apenas uma prova de verdade ou uma razão indiscutível para comprovar a veracidade de um fato. O argumento é mais que isso: como se disse acima, é um recurso de linguagem utilizado para levar o interlocutor a crer naquilo que está sendo dito, a aceitar como verdadeiro o que está sendo transmitido. A argumentação pertence ao domínio da retórica, arte de persuadir as pessoas mediante o uso de recursos de linguagem.

Para compreender claramente o que é um argumento, é bom voltar ao que diz Aristóteles, filósofo grego do século IV a.C., numa obra intitulada *“Tópicos: os argumentos são úteis quando se tem de escolher entre duas ou mais coisas”*.

Se tivermos de escolher entre uma coisa vantajosa e uma desvantajosa, como a saúde e a doença, não precisamos argumentar. Suponhamos, no entanto, que tenhamos de escolher entre duas coisas igualmente vantajosas, a riqueza e a saúde. Nesse caso, precisamos argumentar sobre qual das duas é mais desejável. O argumento pode então ser definido como qualquer recurso que torna uma coisa mais desejável que outra. Isso significa que ele atua no domínio do preferível. Ele é utilizado para fazer o interlocutor crer que, entre duas teses, uma é mais provável que a outra, mais possível que a outra, mais desejável que a outra, é preferível à outra.

O objetivo da argumentação não é demonstrar a verdade de um fato, mas levar o ouvinte a admitir como verdadeiro o que o enunciador está propondo.

Há uma diferença entre o raciocínio lógico e a argumentação. O primeiro opera no domínio do necessário, ou seja, pretende demonstrar que uma conclusão deriva necessariamente das premissas propostas, que se deduz obrigatoriamente dos postulados admitidos. No raciocínio lógico, as conclusões não dependem de crenças, de uma maneira de ver o mundo, mas apenas do encadeamento de premissas e conclusões.

Por exemplo, um raciocínio lógico é o seguinte encadeamento:

A é igual a B.

A é igual a C.

Então: C é igual a A.

Admitidos os dois postulados, a conclusão é, obrigatoriamente, que C é igual a A.

Outro exemplo:

Todo ruminante é um mamífero.

A vaca é um ruminante.

Logo, a vaca é um mamífero.

Admitidas como verdadeiras as duas premissas, a conclusão também será verdadeira.

No domínio da argumentação, as coisas são diferentes. Nele, a conclusão não é necessária, não é obrigatória. Por isso, deve-se mostrar que ela é a mais desejável, a mais provável, a mais plausível. Se o Banco do Brasil fizer uma propaganda dizendo-se mais confiável do que os concorrentes porque existe desde a chegada da família real portuguesa ao Brasil, ele estará dizendo-nos que um banco com quase dois séculos de existência é sólido e, por isso, confiável. Embora não haja relação necessária entre a solidez de uma instituição bancária e sua antiguidade, esta tem peso argumentativo na afirmação da confiabilidade de um banco. Portanto é provável que se creia que um banco mais antigo seja mais confiável do que outro fundado há dois ou três anos.

Enumerar todos os tipos de argumentos é uma tarefa quase impossível, tantas são as formas de que nos valem para fazer as pessoas preferirem uma coisa a outra. Por isso, é importante entender bem como eles funcionam.

Já vimos diversas características dos argumentos. É preciso acrescentar mais uma: o convencimento do interlocutor, o **auditório**, que pode ser individual ou coletivo, será tanto mais fácil quanto mais os argumentos estiverem de acordo com suas crenças, suas expectativas, seus valores. Não se pode convencer um auditório pertencente a uma dada cultura enfatizando coisas que ele abomina. Será mais fácil convencê-lo valorizando coisas que ele considera positivas. No Brasil, a publicidade da cerveja vem com frequência associada ao futebol, ao gol, à paixão nacional. Nos Estados Unidos, essa associação certamente não surtiria efeito, porque lá o futebol não é valorizado da mesma forma que no Brasil. O poder persuasivo de um argumento está vinculado ao que é valorizado ou desvalorizado numa dada cultura.

Tipos de Argumento

Já verificamos que qualquer recurso linguístico destinado a fazer o interlocutor dar preferência à tese do enunciador é um argumento.

Argumento de Autoridade

É a citação, no texto, de afirmações de pessoas reconhecidas pelo auditório como autoridades em certo domínio do saber, para servir de apoio àquilo que o enunciador está propondo. Esse recurso produz dois efeitos distintos: revela o conhecimento do produtor do texto a respeito do assunto de que está tratando; dá ao texto a garantia do autor citado. É preciso, no entanto, não fazer do texto um amontoado de citações. A citação precisa ser pertinente e verdadeira.

Exemplo:

“A imaginação é mais importante do que o conhecimento.”

Quem disse a frase aí de cima não fui eu... Foi Einstein. Para ele, uma coisa vem antes da outra: sem imaginação, não há conhecimento. Nunca o inverso.

Alex José Periscinoto.

In: Folha de S. Paulo, 30/8/1993, p. 5-2

A tese defendida nesse texto é que a imaginação é mais importante do que o conhecimento. Para levar o auditório a aderir a ela, o enunciador cita um dos mais célebres cientistas do mundo. Se um físico de renome mundial disse isso, então as pessoas devem acreditar que é verdade.

Argumento de Quantidade

É aquele que valoriza mais o que é apreciado pelo maior número de pessoas, o que existe em maior número, o que tem maior duração, o que tem maior número de adeptos, etc. O fundamento desse tipo de argumento é que mais = melhor. A publicidade faz largo uso do argumento de quantidade.

Argumento do Consenso

É uma variante do argumento de quantidade. Fundamenta-se em afirmações que, numa determinada época, são aceitas como verdadeiras e, portanto, dispensam comprovações, a menos que o objetivo do texto seja comprovar alguma delas. Parte da ideia de que o consenso, mesmo que equivocado, corresponde ao indiscutível, ao verdadeiro e, portanto, é melhor do que aquilo que não desfruta dele. Em nossa época, são consensuais, por exemplo, as afirmações de que o meio ambiente precisa ser protegido e de que as condições de vida são piores nos países subdesenvolvidos. Ao confiar no consenso, porém, corre-se o risco de passar dos argumentos válidos para os lugares comuns, os preconceitos e as frases carentes de qualquer base científica.

Argumento de Existência

É aquele que se fundamenta no fato de que é mais fácil aceitar aquilo que comprovadamente existe do que aquilo que é apenas provável, que é apenas possível. A sabedoria popular enuncia o argumento de existência no provérbio *“Mais vale um pássaro na mão do que dois voando”*.

Nesse tipo de argumento, incluem-se as provas documentais (fotos, estatísticas, depoimentos, gravações, etc.) ou provas concretas, que tornam mais aceitável uma afirmação genérica. Durante a invasão do Iraque, por exemplo, os jornais diziam que o exército americano era muito mais poderoso do que o iraquiano. Essa afirmação, sem ser acompanhada de provas concretas, poderia ser vista como propagandística. No entanto, quando documentada pela comparação do número de canhões, de carros de combate, de navios, etc., ganhava credibilidade.

Argumento quase lógico

É aquele que opera com base nas relações lógicas, como causa e efeito, analogia, implicação, identidade, etc. Esses raciocínios são chamados quase lógicos porque, diversamente dos raciocínios lógicos, eles não pretendem estabelecer relações necessárias entre os elementos, mas sim instituir relações prováveis, possíveis, plausíveis. Por exemplo, quando se diz *“A é igual a B”, “B é igual a C”, “então A é igual a C”*, estabelece-se uma relação de identidade lógica. Entretanto, quando se afirma *“Amigo de amigo meu é meu amigo”* não se institui uma identidade lógica, mas uma identidade provável.

Um texto coerente do ponto de vista lógico é mais facilmente aceito do que um texto incoerente. Vários são os defeitos que concorrem para desqualificar o texto do ponto de vista lógico: fugir do tema proposto, cair em contradição, tirar conclusões que não se fundamentam nos dados apresentados, ilustrar afirmações gerais com fatos inadequados, narrar um fato e dele extrair generalizações indevidas.

Argumento do Atributo

É aquele que considera melhor o que tem propriedades típicas daquilo que é mais valorizado socialmente, por exemplo, o mais raro é melhor que o comum, o que é mais refinado é melhor que o que é mais grosseiro, etc.

Por esse motivo, a publicidade usa, com muita frequência, celebridades recomendando prédios residenciais, produtos de beleza, alimentos estéticos, etc., com base no fato de que o consumidor tende a associar o produto anunciado com atributos da celebridade.

Uma variante do argumento de atributo é o argumento da competência linguística. A utilização da variante culta e formal da língua que o produtor do texto conhece a norma linguística socialmente mais valorizada e, por conseguinte, deve produzir um texto em que se pode confiar. Nesse sentido é que se diz que o modo de dizer dá confiabilidade ao que se diz.

Imagine-se que um médico deva falar sobre o estado de saúde de uma personalidade pública. Ele poderia fazê-lo das duas maneiras indicadas abaixo, mas a primeira seria infinitamente mais adequada para a persuasão do que a segunda, pois esta produziria certa estranheza e não criaria uma imagem de competência do médico:

- Para aumentar a confiabilidade do diagnóstico e levando em conta o caráter invasivo de alguns exames, a equipe médica houve por bem determinar o internamento do governador pelo período de três dias, a partir de hoje, 4 de fevereiro de 2001.

- Para conseguir fazer exames com mais cuidado e porque alguns deles são barrapitada, a gente botou o governador no hospital por três dias.

Como dissemos antes, todo texto tem uma função argumentativa, porque ninguém fala para não ser levado a sério, para ser ridicularizado, para ser desmentido: em todo ato de comunicação deseja-se influenciar alguém. Por mais neutro que pretenda ser, um texto tem sempre uma orientação argumentativa.

A orientação argumentativa é uma certa direção que o falante traça para seu texto. Por exemplo, um jornalista, ao falar de um homem público, pode ter a intenção de criticá-lo, de ridicularizá-lo ou, ao contrário, de mostrar sua grandeza.

O enunciador cria a orientação argumentativa de seu texto dando destaque a uns fatos e não a outros, omitindo certos episódios e revelando outros, escolhendo determinadas palavras e não outras, etc. Veja:

“O clima da festa era tão pacífico que até sogras e noras trocavam abraços afetuosos.”

O enunciador aí pretende ressaltar a ideia geral de que noras e sogras não se toleram. Não fosse assim, não teria escolhido esse fato para ilustrar o clima da festa nem teria utilizado o termo até, que serve para incluir no argumento alguma coisa inesperada.

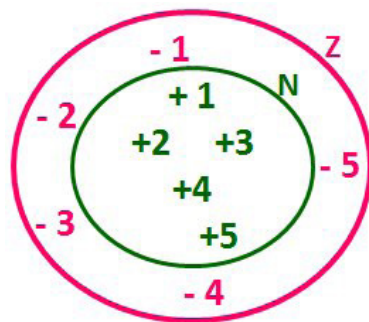
Além dos defeitos de argumentação mencionados quando tratamos de alguns tipos de argumentação, vamos citar outros:

MATEMÁTICA

CONJUNTOS: LINGUAGEM BÁSICA, PERTINÊNCIA, INCLUSÃO, IGUALDADE, REUNIÃO E INTERSEÇÃO. NÚMEROS NATURAIS, INTEIROS, RACIONAIS E REAIS: ADIÇÃO, SUBTRAÇÃO, MULTIPLICAÇÃO, DIVISÃO, POTENCIAÇÃO E RADICAÇÃO. MÁXIMO DIVISOR COMUM. MÍNIMO MÚLTIPLO COMUM

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)

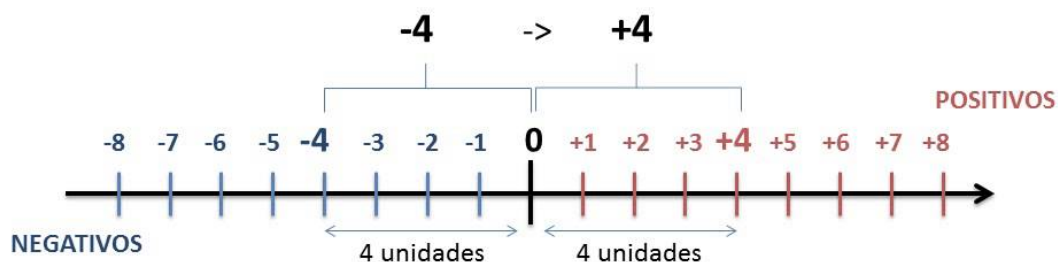
Subconjuntos:

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 $| \cdot |$. O módulo de qualquer número inteiro, diferente de zero, é sempre positivo.

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



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

Operações

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

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

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

$20 \cdot 4 = 80$

$30 \cdot (-1) = -30$

$80 - 30 = 50$

Resposta: A

• **Multiplicação:** é uma adição de números/ fatores repetidos. Na multiplicação o produto dos números a e b , pode ser indicado por $a \times b$, $a \cdot b$ 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

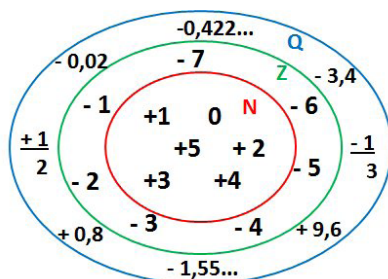
- **Potenciação:** A potência a^n do número inteiro a , é definida como um produto de n fatores iguais. O número a é denominado a *base* e o número n é o *expoente*. $a^n = a \times a \times a \times a \times \dots \times a$, a é multiplicado por a n vezes. Tenha em mente que:
 - Toda potência de **base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

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

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.:

$$0,035 = 35/1000$$

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

CONHECIMENTOS SOBRE PRINCÍPIOS BÁSICOS DE INFORMÁTICA. DISPOSITIVOS DE ARMAZENAMENTO. PERIFÉRICOS DE UM COMPUTADOR

Hardware

Hardware refere-se a parte física do computador, isto é, são os dispositivos eletrônicos que necessitamos para usarmos o computador. Exemplos de hardware são: CPU, teclado, mouse, disco rígido, monitor, scanner, etc.

Software

Software, na verdade, são os programas usados para fazer tarefas e para fazer o hardware funcionar. As instruções de software são programadas em uma linguagem de computador, traduzidas em linguagem de máquina e executadas por computador.

O software pode ser categorizado em dois tipos:

- Software de sistema operacional
- Software de aplicativos em geral

• Software de sistema operacional

O software de sistema é o responsável pelo funcionamento do computador, é a plataforma de execução do usuário. Exemplos de software do sistema incluem sistemas operacionais como Windows, Linux, Unix, Solaris etc.

• Software de aplicação

O software de aplicação é aquele utilizado pelos usuários para execução de tarefas específicas. Exemplos de software de aplicativos incluem Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Access, etc.

Para não esquecer:

HARDWARE	É a parte física do computador
SOFTWARE	São os programas no computador (de funcionamento e tarefas)

Periféricos

Periféricos são os dispositivos externos para serem utilizados no computador, ou mesmo para aprimora-lo nas suas funcionalidades. Os dispositivos podem ser essenciais, como o teclado, ou aqueles que podem melhorar a experiência do usuário e até mesmo melhorar o desempenho do computador, tais como design, qualidade de som, alto falantes, etc.

Tipos:

PERIFÉRICOS DE ENTRADA	Utilizados para a entrada de dados;
PERIFÉRICOS DE SAÍDA	Utilizados para saída/visualização de dados

• Periféricos de entrada mais comuns.

– O teclado é o dispositivo de entrada mais popular e é um item essencial. Hoje em dia temos vários tipos de teclados ergonômicos para ajudar na digitação e evitar problemas de saúde muscular;

– Na mesma categoria temos o scanner, que digitaliza dados para uso no computador;

– O mouse também é um dispositivo importante, pois com ele podemos apontar para um item desejado, facilitando o uso do computador.

• Periféricos de saída populares mais comuns

– Monitores, que mostra dados e informações ao usuário;

– Impressoras, que permite a impressão de dados para material físico;

– Alto-falantes, que permitem a saída de áudio do computador;

– Fones de ouvido.

Sistema Operacional

O software de sistema operacional é o responsável pelo funcionamento do computador. É a plataforma de execução do usuário. Exemplos de software do sistema incluem sistemas operacionais como Windows, Linux, Unix, Solaris etc.

• Aplicativos e Ferramentas

São softwares utilizados pelos usuários para execução de tarefas específicas. Exemplos: Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Access, além de ferramentas construídas para fins específicos.

MS-WINDOWS 10: CONFIGURAÇÕES, CONCEITO DE PASTAS, DIRETÓRIOS, ARQUIVOS E ATALHOS, ÁREA DE TRABALHO, ÁREA DE TRANSFERÊNCIA, MANIPULAÇÃO DE ARQUIVOS E PASTAS, USO DOS MENUS, PROGRAMAS E APLICATIVOS, INTERAÇÃO COM O CONJUNTO DE APLICATIVOS

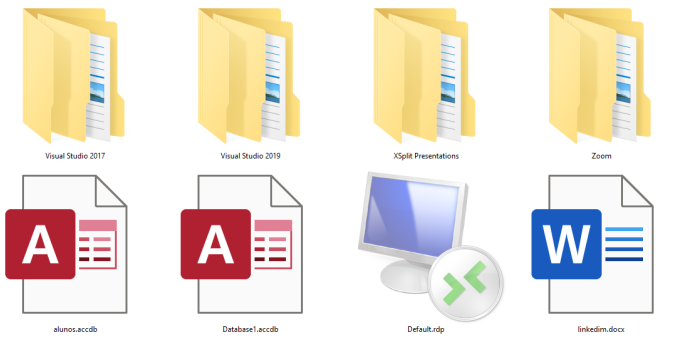
WINDOWS 10

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.

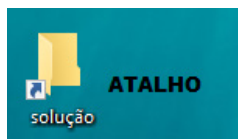
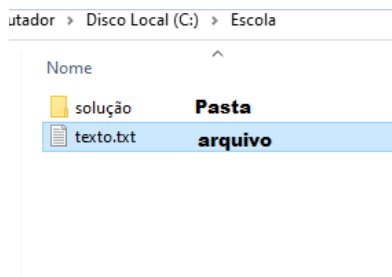


No caso da figura acima temos quatro pastas e quatro arquivos.

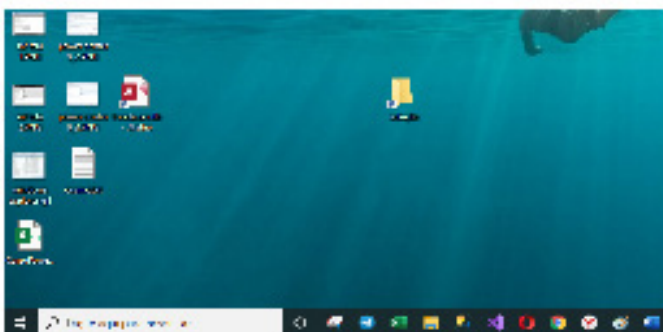
Arquivos e atalhos

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.



Área de trabalho



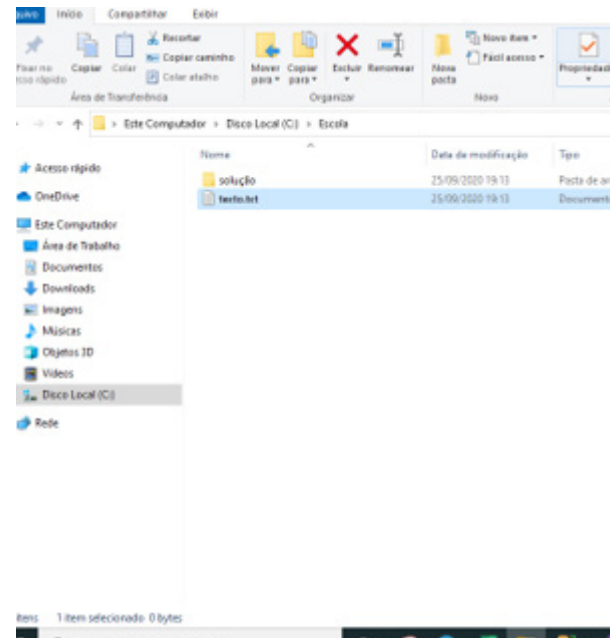
Área de transferência

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.

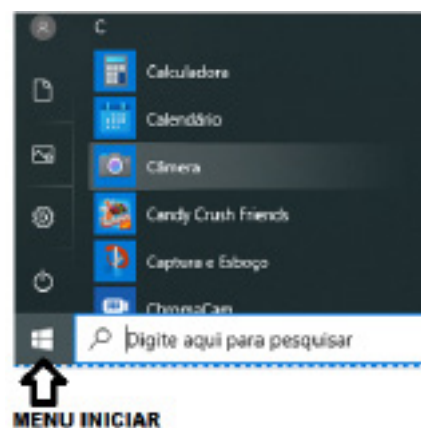
- Quando executamos comandos como “Copiar” ou “Ctrl + C”, estamos copiando dados para esta área intermediária.
- Quando executamos comandos como “Colar” ou “Ctrl + V”, estamos colando, isto é, estamos pegando o que está gravado na área de transferência.

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.



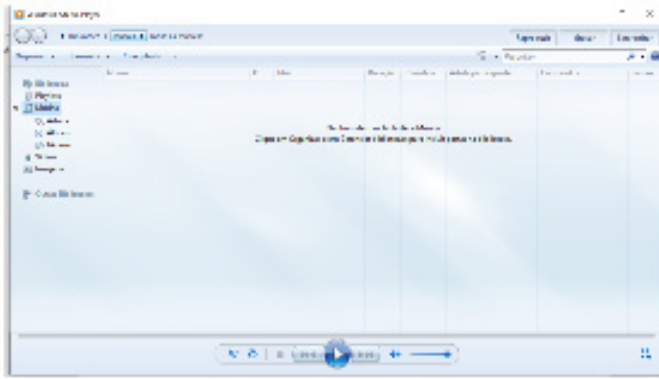
Uso dos menus



Programas e aplicativos e interação com o usuário

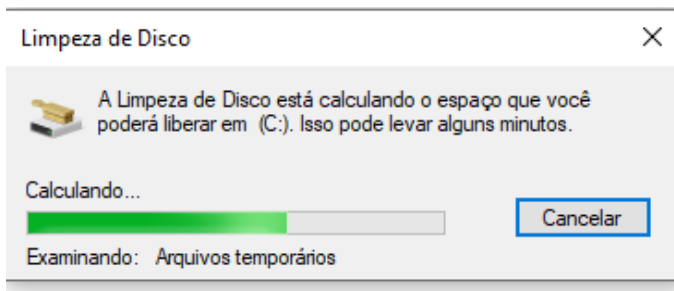
Vamos separar esta interação do usuário por categoria para entendermos melhor as funções categorizadas.

– **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.

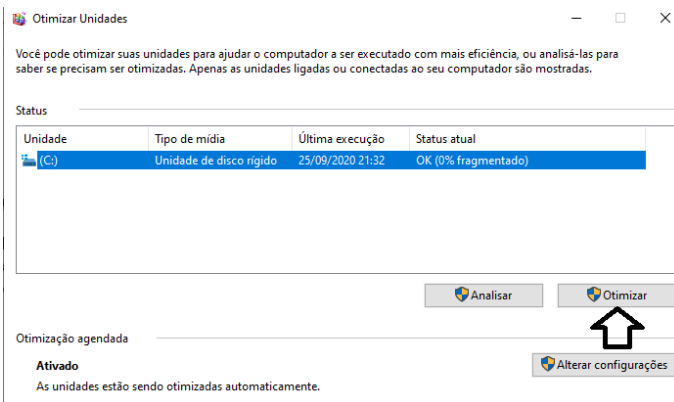


– **Ferramentas do sistema**

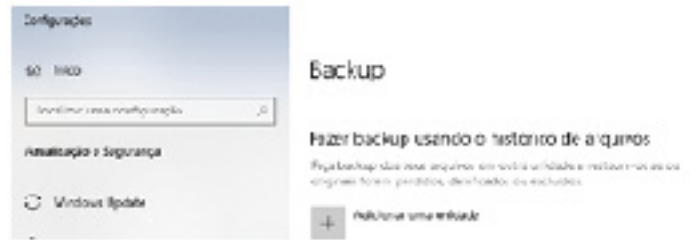
• **A limpeza de disco** é uma ferramenta importante, pois o próprio Windows sugere arquivos inúteis e podemos simplesmente confirmar sua exclusão.



• **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.

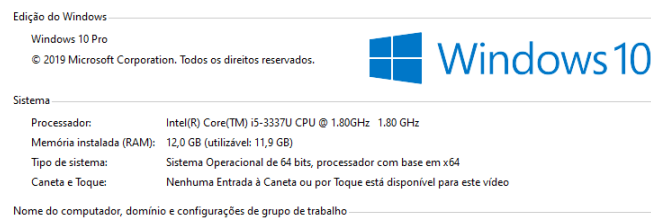


• **O recurso de backup** e restauração do Windows é muito importante pois pode ajudar na recuperação do sistema, ou até mesmo escolher seus arquivos para serem salvos, tendo assim uma cópia de segurança.

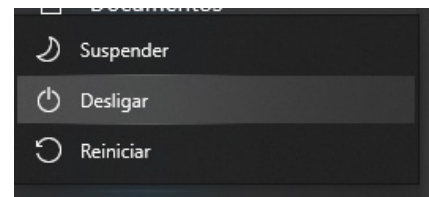


Inicialização e finalização

Exibir informações básicas sobre o computador

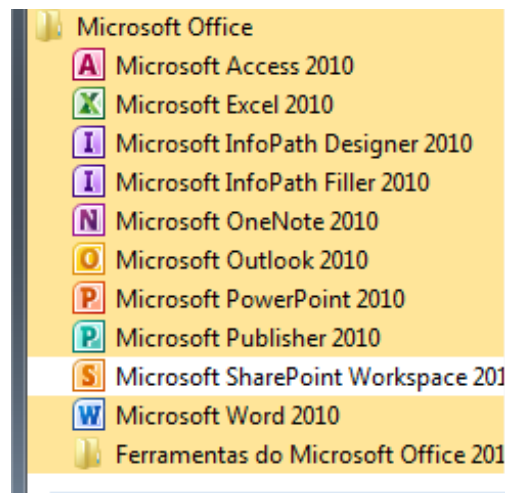


Quando fizermos login no sistema, entraremos direto no Windows, porém para desligá-lo devemos recorrer ao ícone de:



MS-OFFICE 2013 E 2016. APLICATIVOS DO PACOTE MICROSOFT OFFICE 2016 (WORD, EXCEL E POWER POINT)

Microsoft Office



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Recepcionista

RELAÇÕES INTERPESSOAIS: COMUNICAÇÃO HUMANA E RELAÇÕES INTERPESSOAIS

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

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

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

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

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

O que são as relações humanas no trabalho?

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

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

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

Qual é a importância das relações humanas no trabalho?

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

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

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

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

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

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

Quais riscos impedem o desenvolvimento das relações humanas?

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

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

Falta de empatia

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

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

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

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

Desrespeito

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

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

Arbitrariedade

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

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

Muita competitividade

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

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

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

Como promover as relações humanas no trabalho?

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

- monte um plano de carreira que envolva a todos os profissionais;
- consolide um sistema de avaliação com o feedback 360°, permitindo a transparência e a autonomia para que todos tenham voz ativa na empresa;
- treine e capacite as equipes a desenvolverem a inteligência emocional — individual e coletivamente;
- monte uma comunicação eficaz na empresa;
- coíba ações que possam ferir o orgulho dos colaboradores;
- promova campanhas de conscientização e respeito à diversidade no ambiente de trabalho;
- estabeleça eventos internos que facilitem e fortaleçam a interação e integração das equipes. Isso fomenta, qualitativamente, as relações humanas no trabalho;
- oriente a liderança a estimular a competitividade, para gerar engajamento, mas sempre sob a sua supervisão para evitar os excessos.

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

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

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

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

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

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

Em uma empresa é muito importante desenvolver cursos e atividades que estimulem as relações interpessoais a fim de melhorar a produtividade através da eficácia. Pessoas focadas produzem mais, se cansam menos e causam menos acidentes. Por isso, o con-

ceito de relacionamento interpessoal vem sendo aplicado em dinâmicas de grupo para auxiliar a integração entre os participantes, para resolver conflitos e proporcionar o autoconhecimento.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

As Relações Humanas nas Organizações

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

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

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

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

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

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

Conforme diz Chiavenato (1989, p.3):

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

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

Romão (2002) registra:

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

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

Percebe-se que a parte humana da empresa precisa estar sempre em processo de educação, não a educação escolar, mas uma educação que tenha como objetivo melhorias no comportamento das pessoas, nas relações do dia a dia, pois somos seres de rala-

ções, não nos bastamos, precisamos sempre um do outro. Precisamos nos relacionar e se comunicar, somos seres inacabados em processo de educação constante, estamos em busca contínua de mudar nossa realidade.

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

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

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

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

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

Promova a conversa e evite brigas e discussões.

Algumas Normas de Convivência:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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