



CÓD: OP-008ST-23  
7908403541560

# **SAMU – PR**

**CONSÓRCIO PÚBLICO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO  
NORTE PIONEIRO (CISNORPI)**

Auxiliar Administrativo

**EDITAL Nº 001/2023**

## **Língua Portuguesa**

1. Análise e interpretação de texto (compreensão geral do texto, ponto de vista ou ideia central defendida pelo autor, argumentação, elementos de coesão, inferências, estrutura e organização do texto e dos parágrafos);.....	5
2. Figuras de linguagem; .....	7
3. Morfologia: classificação e emprego de classes gramaticais (substantivo, adjetivo, artigo, numeral, pronomes, verbos, advérbios, preposição, conjunção, interjeição); .....	11
4. Sintaxe: classificação de sujeitos, classificação de verbos, predicados, vocativo, período composto por subordinação, período composto por coordenação, período composto por coordenação e subordinação, .....	17
5. Concordância nominal, concordância verbal, .....	21
6. Uso da crase; .....	23
7. Pontuação (uso de vírgula, aspas e ponto final). .....	23

## **Matemática**

1. Operações fundamentais: adição, subtração, multiplicação e divisão. Operações com números naturais e números racionais. ....	35
2. Teoria dos conjuntos. ....	41
3. Operações com frações.....	42
4. Mínimo múltiplo comum e máximo divisor comum. ....	43
5. Funções exponenciais. ....	44
6. Números complexos. ....	68
7. Raciocínio lógico. ....	74
8. Polinômios. Produtos notáveis. ....	74
9. Equações de 1º e 2º Grau. ....	78
10. Problemas. ....	81
11. Probabilidades. ....	81
12. Regra de três simples e composta. ....	86
13. Juros simples e composto. ....	88
14. Razão e proporção. ....	89
15. Porcentagem. ....	91
16. Grandezas proporcionais. ....	92
17. Sistema de medidas decimais: metro, metro quadrado e cúbico, litro, grama. ....	93
18. Média aritmética simples e ponderada. ....	95
19. Sistema Monetário Brasileiro. ....	96
20. Noções básicas de estatísticas, .....	98
21. gráficos e tabelas. ....	99

## **Conhecimentos Gerais**

1. Aspectos geográficos, históricos, físicos, econômicos, sociais, políticos e estatísticos do Brasil, do Estado do Paraná e do Município. ....	105
2. Atualidades. Temas relevantes nos assuntos relacionados à economia, história, política, meio ambiente, justiça, segurança pública, saúde, cultura, religião, esportes, inovações tecnológicas e científicas do Município, do Estado do Paraná, do Brasil e do mundo. ....	106

## ***Conhecimentos Específicos***

1. Atendimento ao público: pessoalmente e por telefone.....	109
2. Comunicação.....	111
3. Postura profissional e relações interpessoais.....	111
4. Redação de correspondências comerciais e documentos oficiais.....	112
5. Noções gerais sobre arquivo de documentos .....	121
6. Princípios básicos da administração.....	124
7. Serviços públicos: conceito, formas e meios de prestação dos serviços.....	125
8. Atos administrativos: conceito e espécies (gerais ou normativos, ordinatórios, negociais, enunciativos, punitivos).....	136
9. Contratos administrativos: conceito e tipos.....	143
10. Licitações. Lei de Licitações nº 14.133 de 2021 .....	152
11. Responsabilidades dos servidores.....	193

---

# LÍNGUA PORTUGUESA

## ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO (COMPREENSÃO GERAL DO TEXTO, PONTO DE VISTA OU IDEIA CENTRAL DEFEENDIDA PELO AUTOR, ARGUMENTAÇÃO, ELEMENTOS DE COESÃO, INFERÊNCIAS, ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO DO TEXTO E DOS PARÁGRAFOS);

### Interpretação

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...*

### Coesão e coerência

A coerência e a coesão são essenciais na escrita e na interpretação de textos. Ambos se referem à relação adequada entre os componentes do texto, de modo que são independentes entre si. Isso quer dizer que um texto pode estar coeso, porém incoerente, e vice-versa.

Enquanto a coesão tem foco nas questões gramaticais, ou seja, ligação entre palavras, frases e parágrafos, a coerência diz respeito ao conteúdo, isto é, uma sequência lógica entre as ideias.

### Coesão

A coesão textual ocorre, normalmente, por meio do uso de **conectivos** (preposições, conjunções, advérbios). Ela pode ser obtida a partir da **anáfora** (retoma um componente) e da **catáfora** (antecipa um componente).

Confira, então, as principais regras que garantem a coesão textual:

REGRA	CARACTERÍSTICAS	EXEMPLOS
REFERÊNCIA	Pessoal (uso de pronomes pessoais ou possessivos) – anafórica Demonstrativa (uso de pronomes demonstrativos e advérbios) – catafórica Comparativa (uso de comparações por semelhanças)	João e Maria são crianças. <i>Eles</i> são irmãos. Fiz todas as tarefas, exceto <i>esta</i> : colonização africana. Mais um ano <i>igual aos outros</i> ...
SUBSTITUIÇÃO	Substituição de um termo por outro, para evitar repetição	Maria está triste. <i>A menina</i> está cansada de ficar em casa.
ELIPSE	Omissão de um termo	No quarto, apenas quatro ou cinco convidados. (omissão do verbo “haver”)

<b>CONJUNÇÃO</b>	Conexão entre duas orações, estabelecendo relação entre elas	Eu queria ir ao cinema, <i>mas</i> estamos de quarentena.
<b>COESÃO LEXICAL</b>	Utilização de sinônimos, hiperônimos, nomes genéricos ou palavras que possuem sentido aproximado e pertencente a um mesmo grupo lexical.	A minha <i>casa</i> é clara. Os <i>quartos</i> , a <i>sala</i> e a <i>cozinha</i> têm janelas grandes.

### Coerência

Nesse caso, é importante conferir se a mensagem e a conexão de ideias fazem sentido, e seguem uma linha clara de raciocínio.

Existem alguns conceitos básicos que ajudam a garantir a coerência. Veja quais são os principais princípios para um texto coerente:

- **Princípio da não contradição:** não deve haver ideias contraditórias em diferentes partes do texto.
- **Princípio da não tautologia:** a ideia não deve estar redundante, ainda que seja expressa com palavras diferentes.
- **Princípio da relevância:** as ideias devem se relacionar entre si, não sendo fragmentadas nem sem propósito para a argumentação.
- **Princípio da continuidade temática:** é preciso que o assunto tenha um seguimento em relação ao assunto tratado.
- **Princípio da progressão semântica:** inserir informações novas, que sejam ordenadas de maneira adequada em relação à progressão de ideias.

de ideias.

Para atender a todos os princípios, alguns fatores são recomendáveis para garantir a coerência textual, como amplo **conhecimento de mundo**, isto é, a bagagem de informações que adquirimos ao longo da vida; **inferências** acerca do conhecimento de mundo do leitor; e **informatividade**, ou seja, conhecimentos ricos, interessantes e pouco previsíveis.

### Argumentação

#### — Definição

Argumentação é um recurso expressivo da linguagem empregado nas produções textuais que objetivam estimular as reflexões críticas e o diálogo, a partir de um grupo de proposições. A elaboração de um texto argumentativo requer coerência e coesão, ou seja, clareza de ideia e o emprego adequado das normas gramaticais. Desse modo, a ação de argumentar promove a potencialização das capacidades intelectuais, visto que se pauta expressão de ideias e em pontos de vista ordenados e estabelecidos com base em um tema específico, visando, especialmente, persuadir o receptor da mensagem. É importante ressaltar que a argumentação compreende, além das produções textuais escritas, as propagandas publicitárias, os debates políticos, os discursos orais, entre outros.

#### Os tipos de argumentação

– **Argumentação de autoridade:** recorre-se a uma personalidade conhecida por sua atuação em uma determinada área ou a uma renomada instituição de pesquisa para enfatizar os conceitos e influenciar a opinião do leitor. Por exemplo, recorrer ao parecer de um médico infectologista para prevenir as pessoas sobre os riscos de contrair o novo corona vírus.

– **Argumentação histórica:** recorre-se a acontecimentos e marcos da história que remetem ao assunto abordado. Exemplo: “A desigualdade social no Brasil nos remete às condutas racistas desempenhadas instituições e pela população desde o início do século XVI, conhecido como período escravista.”

– **Argumentação de exemplificação:** recorre a narrativas do cotidiano para chamar a atenção para um problema e, com isso, auxiliar na fundamentação de uma opinião a respeito. Exemplo: “Os casos de feminicídio e de agressões domésticas sofridas pelas mulheres no país são evidenciados pelos sucessivos episódios de violência vividos por Maria da Penha no período em que ela esteve casada com seu ex-esposo. Esses episódios motivaram a criação de uma lei que leva seu nome, e que visa à garantia da segurança das mulheres.”

– **Argumentação de comparação:** equipara ideias divergentes com o propósito de construir uma perspectiva indicando as diferenças ou as similaridades entre os conceitos abordados. Exemplo: No reino Unido, os desenvolvimentos na educação passaram, em duas décadas, por sucessivas políticas destinadas ao reconhecimento do professor e à sua formação profissional. No Brasil, no entanto, ainda existe um *déficit* na formação desses profissionais, e o piso nacional ainda é muito insuficiente.”

– **Argumentação por raciocínio lógico:** recorre-se à relação de causa e efeito, proporcionando uma interpretação voltada diretamente para o parecer defendido pelo emissor da mensagem. Exemplo: “Promover o aumento das punições no sistema penal em diversos países não reduziu os casos de violência nesses locais, assim, resultados semelhantes devem ser observados se o sistema penal do Brasil aplicar maiores penas e rigor aos transgressores das leis.”

#### Os gêneros argumentativos

– **Texto dissertativo-argumentativo:** esse texto apresenta um tema, de modo que a argumentação é um recurso fundamental de seu desenvolvimento. Por meio da argumentação, o autor defende seu ponto de vista e realiza a exposição de seu raciocínio. Resenhas, ensaios e artigos são alguns exemplos desse tipo de texto.

– **Resenha crítica:** a argumentação também é um recurso fundamental desse tipo de texto, além de se caracterizar pelo juízo de valor, isto é, se baseia na exposição de ideias com grande potencial persuasivo.

– **Crônica argumentativa:** esse tipo de texto se assemelha aos artigos de opinião, e trata de temas e eventos do cotidiano. Ao contrário das crônicas cômicas e históricas, a argumentativa recorre ao juízo de valor para acordar um dado ponto de vista sempre com vistas ao convencimento e à persuasão do leitor.

– **Ensaio:** por expor ideias, pensamentos e pontos de vista, esse texto caracteriza-se como argumentativo. Recebe esse nome exatamente por estar relacionado à ação de *ensaiar*, isto é, demonstrar as proposições argumentativas com flexibilidade e despretenção.

– **Texto editorial:** dentre os textos jornalísticos, o editorial é aquele que faz uso da argumentação, pois se trata de uma produção que considera a subjetividade do autor, pela sua natureza crítica e opinativa.

– **Artigos de opinião:** são textos semelhantes aos editoriais, por apresentarem a opinião ao autor acerca de assuntos atuais, porém, em vez de uma síntese do tema, esses textos são elaborados por especialistas, pois seu objetivo é fazer uso da argumentação para propagar conhecimento.

### Estrutura e organização do texto e dos parágrafos

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

### Parágrafo

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## FIGURAS DE LINGUAGEM;

Também chamadas de Figuras de Estilo. É possível classificá-las em quatro tipos:

- Figuras de Palavras (ou semânticas);
- Figuras Sonoras;
- Figuras de Construção (ou de sintaxe);
- Figuras de Pensamento.

### — Figuras de Palavras

<sup>1</sup>São as que dependem do uso de determinada palavra com sentido novo ou com sentido incomum. Vejamos:

#### Metáfora

É um tipo de comparação (mental) sem uso de conectivos comparativos, com utilização de verbo de ligação explícito na frase. Consiste em usar uma palavra referente a algo no lugar da característica propriamente dita, depreendendo uma relação de semelhança que pode ser compreendida por conta da flexibilidade da linguagem.

**Ex.:** “Sua boca **era** um pássaro escarlate.” (*Castro Alves*)

#### Catacrese

Consiste em transferir a uma palavra o sentido próprio de outra, fazendo uso de formas já incorporadas aos usos da língua. Se a metáfora surpreende pela originalidade da associação de ideias, o mesmo não ocorre com a catacrese, que já não chama a atenção por ser tão repetidamente usada. Toma-se emprestado um termo já existente e o “emprestamos” para outra coisa.

**Ex.:** Batata da perna; Pé da mesa; Cabeça de alho; Asa da xícara.

#### Comparação ou Símile

É a comparação entre dois elementos comuns, semelhantes, de forma mais explícita. Como assim? Normalmente se emprega uma conjunção comparativa: *como, tal qual, assim como, que nem*.

**Ex.:** “Como um anjo caído, fiz questão de esquecer...” (*Legião Urbana*)

#### Sinestesia

É a fusão de no mínimo dois dos cinco sentidos físicos, sendo bastante utilizada na arte, principalmente em músicas e poesias.

**Ex.:** “De **amargo** e então **salgado** ficou **doce**, - *Paladar*

Assim que teu **cheiro** forte e lento - *Olfato*

Fez casa nos **meus braços** e ainda leve - *Tato*

E forte e **cego** e tenso fez saber - *Visão*

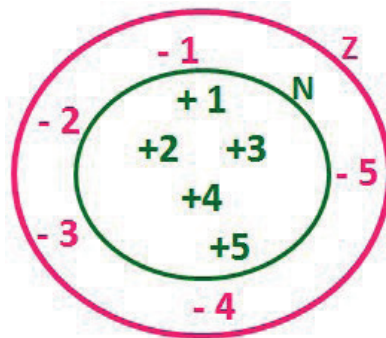
1 <https://bit.ly/37nLTfx>

# MATEMÁTICA

OPERAÇÕES FUNDAMENTAIS: ADIÇÃO, SUBTRAÇÃO, MULTIPLICAÇÃO E DIVISÃO. OPERAÇÕES COM NÚMEROS NATURAIS E NÚMEROS RACIONAIS.

## 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)

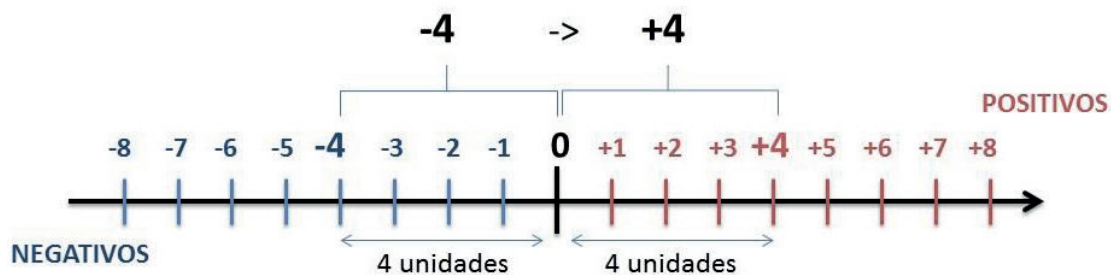
Subconjuntos:

SÍMBOLO	REPRESENTAÇÃO	DESCRIÇÃO
*	$Z^*$	Conjunto dos números inteiros <b>não nulos</b>
+	$Z_+$	Conjunto dos números inteiros <b>não negativos</b>
* e +	$Z^*_+$	Conjunto dos números inteiros <b>positivos</b>
-	$Z_-$	Conjunto dos números inteiros <b>não positivos</b>
* e -	$Z^*_-$	Conjunto dos números inteiros <b>negativos</b>

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  
 20.4=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:**

<b>Sinais iguais (+) (+); (-) (-) = resultado sempre positivo.</b>
<b>Sinais diferentes (+) (-); (-) (+) = resultado sempre negativo.</b>

**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*.  $a^n = a \times a \times a \times \dots \times a$ , *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**

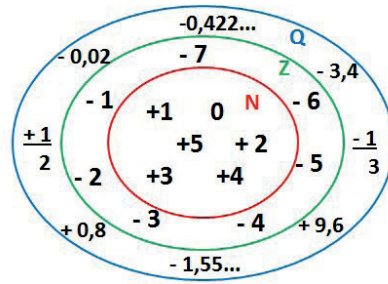
- 1) Produtos de Potências com bases iguais: Conserva-se a base e somam-se os expoentes.  $(-a)^3 \cdot (-a)^6 = (-a)^{3+6} = (-a)^9$
- 2) Quocientes de Potências com bases iguais: Conserva-se a base e subtraem-se os expoentes.  $(-a)^8 : (-a)^6 = (-a)^{8-6} = (-a)^2$
- 3) Potência de Potência: Conserva-se 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 FOR-**

**MA  $\frac{m}{n}$ , 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 <b>não nulos</b>
+	$Q_+$	Conjunto dos números racionais <b>não negativos</b>
* e +	$Q^*_+$	Conjunto dos números racionais <b>positivos</b>
-	$Q_-$	Conjunto dos números racionais <b>não positivos</b>
* e -	$Q^*_-$	Conjunto dos números racionais <b>negativos</b>

**Representação decimal**

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

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

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

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

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

**Representação Fracionária**

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

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

$$0,035 = 35/1000$$

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

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

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

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

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

# CONHECIMENTOS GERAIS

## ASPECTOS GEOGRÁFICOS, HISTÓRICOS, FÍSICOS, ECONÔMICOS, SOCIAIS, POLÍTICOS E ESTATÍSTICOS DO BRASIL, DO ESTADO DO PARANÁ E DO MUNICÍPIO.

O Paraná, um dos estados mais prósperos e diversificados do Brasil, é um território que combina uma rica tapeçaria de culturas, uma história fascinante e uma geografia diversificada. Este estado, que se estende do litoral atlântico até as vastas planícies do interior, tem uma história que é tão variada quanto a sua paisagem. Desde os primeiros habitantes indígenas até os colonizadores europeus, cada grupo deixou sua marca única na terra e na cultura do Paraná.

A importância do estudo da história e geografia do Paraná reside não apenas em compreender o passado e o presente, mas também em lançar luz sobre o futuro. Ao explorar a história do Paraná, podemos entender as forças sociais, políticas e econômicas que moldaram o estado. Da mesma forma, ao estudar a geografia do Paraná, podemos apreciar a diversidade de seus ecossistemas e entender como eles sustentam a vida e a economia do estado.

Neste estudo, daremos ênfase especial ao Oeste e Sudoeste do Paraná, regiões que têm desempenhado um papel crucial no desenvolvimento do estado. Através de uma exploração detalhada de sua história e geografia, buscaremos compreender melhor a importância dessas regiões e o papel que desempenham no Paraná de hoje.

Embarque conosco nesta jornada de descoberta e exploração, enquanto desvendamos a rica tapeçaria da história e geografia do Paraná.

### — História do Paraná

A história do Paraná é uma tapeçaria rica e complexa, entrelaçada com a história do Brasil e da América do Sul como um todo. Para entender completamente o Paraná de hoje, é essencial olhar para o passado e explorar os eventos e as pessoas que moldaram o estado.

### Período pré-colonial e indígena

Antes da chegada dos europeus, o território que hoje conhecemos como Paraná era habitado por diversos grupos indígenas. As tribos Guarani, Kaingang e Xetá são apenas algumas das culturas indígenas que deixaram sua marca na região. Eles desenvolveram complexas sociedades e modos de vida, adaptados ao ambiente natural do Paraná.

### Colonização e exploração

A chegada dos europeus no século XVI marcou o início de uma nova era na história do Paraná. Os primeiros exploradores portugueses foram atraídos pela promessa de riquezas naturais, como o pau-brasil e o ouro. No entanto, a colonização efetiva do Paraná só começou no século XVII, com a exploração do ouro e a expansão da pecuária.

### Desenvolvimento econômico e político

Ao longo dos séculos XVIII e XIX, o Paraná experimentou um rápido desenvolvimento econômico e político. A economia do estado se diversificou, com a expansão da agricultura, da pecuária e, mais tarde, da indústria. Em 1853, o Paraná foi oficialmente reconhecido como uma província independente, marcando um importante marco na sua história política.

A história do Paraná é uma história de transformação e crescimento, marcada por desafios e triunfos. Ao explorar essa história, podemos começar a entender as forças que moldaram o Paraná e continuarão a influenciar o seu futuro.

### — Geografia do Paraná

A geografia do Paraná é tão diversa quanto a sua história. Com uma variedade de paisagens que vão desde as praias do litoral até as florestas do interior, o Paraná é um estado de contrastes geográficos. Essa diversidade geográfica tem desempenhado um papel fundamental na formação da economia, cultura e história do estado.

### Características geográficas gerais

O Paraná é o sexto maior estado do Brasil em termos de área e está localizado na região Sul do país. É delimitado pelos estados de São Paulo ao norte, Santa Catarina ao sul, Mato Grosso do Sul a oeste, e pelo Oceano Atlântico a leste. O estado é caracterizado por uma variedade de paisagens, incluindo planaltos, planícies costeiras e áreas montanhosas.

### Clima e vegetação

O clima do Paraná varia de subtropical no norte a temperado no sul, com uma média anual de temperatura entre 15°C e 24°C. A vegetação é igualmente diversificada, variando de florestas tropicais na região costeira a campos de altitude no interior.

### Recursos naturais e economia

A rica diversidade geográfica do Paraná tem contribuído para uma economia diversificada. O estado é um importante produtor de grãos, como soja e milho, e também tem uma indústria de carne bovina significativa. Além disso, o Paraná é rico em recursos minerais, incluindo petróleo, gás natural e diversos tipos de minerais industriais.

A geografia do Paraná é uma tapeçaria complexa de paisagens, climas e ecossistemas. Ao explorar essa diversidade, podemos começar a entender como a geografia do estado tem moldado a sua história, cultura e economia.

### — O Oeste e Sudoeste do Paraná

As regiões do Oeste e Sudoeste do Paraná são áreas de grande importância para o estado, tanto em termos de história quanto de geografia. Essas regiões têm desempenhado um papel crucial no desenvolvimento do Paraná e continuam a ser centros vitais de atividade econômica e cultural.

### História do Oeste e Sudoeste do Paraná

A história do Oeste e Sudoeste do Paraná é marcada pela colonização e desenvolvimento. Essas regiões foram algumas das últimas a serem colonizadas no estado, com a chegada de migrantes do Sul do Brasil e de outros países, como Alemanha, Itália e Japão, no século XX. Essa mistura de culturas contribuiu para a rica diversidade cultural que caracteriza o Oeste e Sudoeste do Paraná hoje.

### Geografia do Oeste e Sudoeste do Paraná

Geograficamente, o Oeste e Sudoeste do Paraná são caracterizados por planaltos e vales férteis, ideais para a agricultura. Essas regiões são conhecidas pela produção de grãos, especialmente soja e milho, e também por sua significativa produção pecuária. Além disso, o Oeste do Paraná abriga o Parque Nacional do Iguçu, um dos mais importantes patrimônios naturais do Brasil.

A compreensão da história e geografia do Oeste e Sudoeste do Paraná é fundamental para entender a dinâmica do estado como um todo. Essas regiões, com sua rica história e geografia diversificada, desempenham um papel crucial na economia, cultura e identidade do Paraná.

#### — Impacto Histórico e Geográfico no Paraná Atual

A história e a geografia do Paraná, especialmente as regiões do Oeste e Sudoeste, tiveram um impacto significativo na formação do estado como o conhecemos hoje. A interação entre as pessoas e o ambiente ao longo da história moldou a cultura, a economia e a sociedade do Paraná.

#### Como a história e geografia moldaram o Paraná atual

A história do Paraná, desde a época dos primeiros habitantes indígenas até a colonização europeia e o desenvolvimento subsequente, deixou uma marca indelével no estado. As tradições culturais, a organização social e a economia do Paraná foram todas influenciadas por sua história.

Da mesma forma, a geografia do Paraná desempenhou um papel crucial na formação do estado. A diversidade de paisagens, desde as praias do litoral até as florestas e planaltos do interior, influenciou a distribuição da população, o desenvolvimento econômico e a cultura do estado.

#### Desafios e oportunidades atuais

Hoje, o Paraná enfrenta uma série de desafios e oportunidades que são, em muitos aspectos, o resultado de sua história e geografia. Questões como a gestão dos recursos naturais, a preservação da diversidade cultural e a promoção do desenvolvimento econômico sustentável são todas influenciadas pela história e geografia do estado.

Ao mesmo tempo, a rica história e geografia do Paraná oferecem oportunidades únicas. O patrimônio cultural e natural do estado é uma fonte de orgulho e pode ser uma base para o turismo e outras indústrias. Além disso, a diversidade geográfica do Paraná pode ser uma vantagem na promoção da sustentabilidade e da resiliência em face das mudanças climáticas e outros desafios globais.

A história e a geografia do Paraná, portanto, não são apenas aspectos interessantes do passado e do presente do estado, mas também são fundamentais para entender e moldar seu futuro.

Por fim, a história e a geografia do Paraná, com ênfase nas regiões do Oeste e Sudoeste, são elementos fundamentais para a compreensão do estado como um todo. A interação entre as pessoas e o ambiente ao longo do tempo moldou a cultura, a economia e a sociedade do Paraná de maneiras profundas e duradouras.

As reflexões finais sobre a história e geografia do Paraná nos levam a apreciar a rica tapeçaria de experiências e influências que compõem o estado. A diversidade cultural, a variedade de paisagens e a dinâmica econômica do Paraná são todas testemunhos da complexa interação entre história e geografia.

A importância do Oeste e Sudoeste do Paraná no contexto geral do estado é inegável. Essas regiões, com suas histórias únicas e geografia diversificada, são vitais para a identidade e o desenvolvimento do Paraná. Elas representam tanto a herança histórica do estado quanto seu potencial futuro.

Ao explorar a história e a geografia do Paraná, somos lembrados da complexidade e da riqueza do mundo em que vivemos. Cada lugar tem sua própria história para contar, e cada paisagem é um testemunho da interação entre as forças naturais e humanas. Ao aprender sobre o Paraná, ganhamos uma maior apreciação por essa complexidade e riqueza, e somos inspirados a continuar explorando e aprendendo.

**ATUALIDADES. TEMAS RELEVANTES NOS ASSUNTOS RELACIONADOS À ECONOMIA, HISTÓRIA, POLÍTICA, MEIO AMBIENTE, JUSTIÇA, SEGURANÇA PÚBLICA, SAÚDE, CULTURA, RELIGIÃO, ESPORTES, INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS E CIENTÍFICAS DO MUNICÍPIO, DO ESTADO DO PARANÁ, DO BRASIL E DO MUNDO.**

#### A importância do estudo de atualidades

Dentre todas as disciplinas com as quais concurseiros e estudantes de todo o país se preocupam, a de atualidades tem se tornado cada vez mais relevante. Quando pensamos em matemática, língua portuguesa, biologia, entre outras disciplinas, inevitavelmente as colocamos em um patamar mais elevado que outras que nos parecem menos importantes, pois de algum modo nos é ensinado a hierarquizar a relevância de certos conhecimentos desde os tempos de escola.

No, entanto, atualidades é o único tema que insere o indivíduo no estudo do momento presente, seus acontecimentos, eventos e transformações. O conhecimento do mundo em que se vive de modo algum deve ser visto como irrelevante no estudo para concursos, pois permite que o indivíduo vá além do conhecimento técnico e explore novas perspectivas quanto à conhecimento de mundo.

Em sua grande maioria, as questões de atualidades em concursos são sobre fatos e acontecimentos de interesse público, mas podem também apresentar conhecimentos específicos do meio político, social ou econômico, sejam eles sobre música, arte, política, economia, figuras públicas, leis etc. Seja qual for a área, as questões de atualidades auxiliam as bancas a peneirarem os candidatos e selecionarem os melhores preparados não apenas de modo técnico.

Sendo assim, estudar atualidades é o ato de se manter constantemente informado. Os temas de atualidades em concursos são sempre relevantes. É certo que nem todas as notícias que você vê na televisão ou ouve no rádio aparecem nas questões, manter-se

informado, porém, sobre as principais notícias de relevância nacional e internacional em pauta é o caminho, pois são debates de extrema recorrência na mídia.

O grande desafio, nos tempos atuais, é separar o joio do trigo. Com o grande fluxo de informações que recebemos diariamente, é preciso filtrar com sabedoria o que de fato se está consumindo. Por diversas vezes, os meios de comunicação (TV, internet, rádio etc.) adaptam o formato jornalístico ou informacional para transmitirem outros tipos de informação, como fofocas, vidas de celebridades, futebol, acontecimentos de novelas, que não devem de modo algum serem inseridos como parte do estudo de atualidades. Os interesses pessoais em assuntos deste cunho não são condenáveis de modo algum, mas são triviais quanto ao estudo.

Ainda assim, mesmo que tentemos nos manter atualizados através de revistas e telejornais, o fluxo interminável e ininterrupto de informações veiculados impede que saibamos de fato como estudar. Apostilas e livros de concursos impressos também se tornam rapidamente desatualizados e obsoletos, pois atualidades é uma disciplina que se renova a cada instante.

O mundo da informação está cada vez mais virtual e tecnológico, as sociedades se informam pela internet e as compartilham em velocidades incalculáveis. Pensando nisso, a editora prepara mensalmente o material de atualidades de mais diversos campos do conhecimento (tecnologia, Brasil, política, ética, meio ambiente, jurisdição etc.) na “Área do Cliente”.

Lá, o concurseiro encontrará um material completo de aula preparado com muito carinho para seu melhor aproveitamento. Com o material disponibilizado online, você poderá conferir e checar os fatos e fontes de imediato através dos veículos de comunicação virtuais, tornando a ponte entre o estudo desta disciplina tão fluida e a veracidade das informações um caminho certo.

## QUESTÕES

1. Instituto UniFil - 2020 - Prefeitura de Ângulo - PR - Auxiliar Administrativo

Muito antes da chegada dos primeiros colonizadores a região de Ângulo era habitada por

- (A) imigrantes de origem Italiana.
- (B) imigrantes de origem Japonesa.
- (C) povos indígenas.
- (D) povos nômades em busca de pasto para seus animais.

2. Instituto UniFil - 2019 - Prefeitura de Mandaguaçu - PR - Advogado

A geografia é uma ciência impressionante. Conhecer as variações territoriais do município, do Estado ou do País, reforça a noção se tem sobre a territorialidade e garante uma consciência ainda maior da importância da identidade enquanto nação. Os paranaenses amam seu Estado, querem conhecer cada curva de seu relevo e cada beleza natural escondida. Levando em conta esse sentimento, sabemos que o ponto mais elevado do relevo paranaense é

- (A) o Pico do Paraná.
- (B) a região da floresta amazônica.
- (C) a planície litorânea.
- (D) o Terceiro Planalto.
- (E) o Pico da Neblina.

3. FAFIPA - 2020 - Cispar - PR - Auxiliar Administrativo

A atual bandeira do Estado do Paraná é a estabelecida pelo Decreto-Lei N.º 2.457, de 31 de março de 1947. Compõe-se de um quadrilátero verde, atravessado no ângulo superior direito para o inferior esquerdo por uma larga faixa branca contendo a representação da esfera celeste em azul e as cinco estrelas da Constelação \_\_\_\_\_ em branco. Assinale a alternativa que preenche CORRETAMENTE a lacuna acima:

- (A) Ursa Maior.
- (B) 3 Marias.
- (C) Órion.
- (D) Cruzeiro d’Oeste.
- (E) Cruzeiro do Sul.

4. FAFIPA - 2018 - Prefeitura de Paranaguá - PR - Auxiliar Administrativo

“O teu fulgor de mocidade Terra, tens brilho de alvorada Rumores de felicidade Canções e flores pela estrada”

O trecho acima pertence ao:

- (A) Hino Nacional Brasileiro.
- (B) Hino da Independência.
- (C) Hino do Paraná.
- (D) Hino de Paranaguá.

5. FAFIPA - 2018 - Prefeitura de Paranaguá - PR - Auxiliar Administrativo

Sobre a Baía de Paranaguá, leia as assertivas a seguir e assinale a alternativa CORRETA.

I. É considerada a segunda maior baía do Estado do Paraná, sendo a primeira a Baía das Laranjeiras. II. Abriga extensas áreas de manguezais e remanescentes da Floresta Atlântica. III. Subdivide-se em outras baías menores e possui em seu interior várias ilhas e comunidades de pescadores.

- (A) Somente I está correta.
- (B) I e III estão corretas.
- (C) II e III estão corretas.
- (D) Nenhuma está correta.

6. FAFIPA - 2018 - Prefeitura de Paranaguá - PR - Auxiliar Administrativo

O Estado do Paraná faz divisa com quais Estados brasileiros?

- (A) Rio Grande do Sul e São Paulo.
- (B) São Paulo, Santa Catarina e Mato Grosso do Sul.
- (C) Minas Gerais, Tocantins e Goiás.
- (D) Nenhuma das alternativas anteriores está correta.

7. : FAFIPA - 2018 - Prefeitura de Paranaguá - PR - Auxiliar Administrativo

O Museu Oscar Niemeyer é um espaço dedicado à exposição de Artes Visuais, Arquitetura e Design. Em 2017, o Museu Oscar Niemeyer registrou recorde de público. Sobre a localização desse Museu, podemos afirmar que se localiza em qual cidade paranaense?

- (A) Foz do Iguaçu.
- (B) Porto Rico.
- (C) Londrina.
- (D) Curitiba.

# CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## Auxiliar Administrativo

### ATENDIMENTO AO PÚBLICO: PESSOALMENTE E POR TELEFONE

Quando se trabalha com pessoas, é preciso ter em mente alguns comportamentos e requisitos importantes não apenas para comunicar uma mensagem ao seu público, mas também para mediar, facilitar, agilizar e impactar positivamente a forma como este recebe a mensagem através de seu emissor.

Muitos fatores impactam a vida de pessoas no atendimento ao cliente, as experiências ruins podem perpetuar a má reputação de uma corporação, mas um bom atendimento atrai e encanta, facilitando relacionamentos e auxiliando todo e qualquer empreendimento.

Todo tipo de interação deve ser pensada e devidamente estudada, antes mesmo de iniciar um primeiro contato com o público, pois pequenos detalhes fazem a diferença, desde a forma como o colaborador se porta, sua aparência física, sua dicção e comunicação não-verbal até a sua atenção e cortesia, a objetividade de sua mensagem e a empatia para com o outro.

#### Comunicabilidade

Comunicamos mensagens todos os dias, a todo momento aos que estão ao redor. Seja através das expressões faciais, dos gestos, de palavras ou de sons. Estas mensagens podem ser emitidas e transmitidas de maneira intencional ou não-intencional, pois é algo que realizamos naturalmente todos os dias. Pense da seguinte forma: se alguém está de testa franzida e sobrancelhas arqueadas, de expressão séria e áspera, a mensagem que o indivíduo transmite, ainda que de forma não verbal, assemelha-se às emoções as quais correlacionamos àquela expressão facial, raiva, tristeza, preocupação, entre outras do mesmo gênero. Por outro lado, estamos o tempo todo expressando e comunicando mensagens verbais àqueles com quem convivemos de forma natural e cotidiana.

A comunicabilidade, porém, diz respeito a uma qualidade comunicável, à facilidade de se expressar e transmitir uma mensagem clara, a fim de que o receptor dela a compreenda. Pode ser entendido como uma otimização do ato de comunicar em que a mensagem em questão é realizada de maneira eficaz, correta e rápida.

A forma como as palavras são dispostas em uma frase, a entoação usada, a dicção, a pronúncia das palavras e até o pouco conhecimento de um idioma podem prejudicar a formulação de uma mensagem, que dirá a compreensão desta uma vez que é comunicada ao público. Um claro exemplo disto é a comunicação entre um falante básico ou intermediário de espanhol ou inglês em relação à um falante nativo; é provável que o primeiro vá encontrar dificuldade de se comunicar com o segundo não apenas por não dominar a língua, mas por não saber como transmitir a mensagem adequadamente. O mesmo acontece com o próprio português quando não usado de maneira adequada.

Seja na comunicação oral (fala), na comunicação escrita (textos, e-mails, chats) ou em termos de comunicação acessível (comunicação adequada para surdos, mudos, deficientes etc), a efetiva comunicabilidade de uma mensagem estabelece laços com o público, o qual se importa com transparência e veracidade das informações, bem como a clareza e concisão do que recebe.

#### Apresentação

Antes mesmo de apresentar-se diante do público, o indivíduo deve se preparar. Uma presença marcante pode ter impactos extremamente positivos na comunicação com possíveis clientes e colaboradores. A postura física, um corpo ereto, diz muito sobre sua própria autoestima e confiança, o que influencia diretamente na imagem da empresa a qual você representa. Uma boa aparência, um bom vestuário, adequado ao tipo de público e à empresa em que se trabalha, bem como boa higiene pessoal (cuidados com cabelos, barba, maquiagem, unhas, hálito etc) são imprescindíveis para causar uma boa primeira impressão.

O nome próprio, as credenciais e demais informações passadas pelo público são importantes, mas não passam de meras formalidades se não acompanhadas de cortesia, empatia e interesse mútuo. Aprender o nome do outro, sorrir, ser simpático e cordial durante uma apresentação entusiasmada é valoroso e pode conquistar o público antes mesmo da mensagem principal ser veiculada, o que diz muito sobre a percepção humana sobre o outro. Tratar as pessoas com respeito é básico, mas pode se fazer necessário adequar à sua linguagem para não confundir ou gerar mal entendidos que possam ser confundidos com ofensas ou deprecições; dependendo do ambiente, gírias e expressões mais informais não cabem, em outros, porém, um linguajar mais informal aproxima o indivíduo de seu público.

De todo modo, apresentar-se tem a ver com mais do que apenas o “olá” inicial. Vai além do aperto de mão, que deve ser firme e confiante. Vai além do sorriso e de uma boa aparência. Diz respeito a importar-se com o outro a ponto de ser sua melhor versão e estar em seu melhor estado. Um outro fator de extrema importância é a pontualidade, ao chegar com antecedência, você se apresenta como um indivíduo comprometido e sério que se importa com o tempo disponibilizado pelo outro para ouvi-lo.

#### Atenção

Ser atento está ligado a ter olhos para os detalhes e ter ouvidos abertos para o outro. Prestar atenção no que o outro diz, oferecer ajuda, observar a forma como o público se comunica ou reage diante do que você propõe é primordial para estabelecer relação e até relacionamento com ele. Um atendente sempre fica em evidência e os olhos ou ouvidos se voltam para ele quase que completamente durante seu trabalho. Sendo assim, olhar nos olhos e demonstrar interesse no público, colocando-se em seu lugar e fazendo com que ele perceba que ele está sendo compreendido, são técnicas que

ajudam o próprio colaborador ou atendente a identificar o que seu público espera, deseja, sente e se ele está ou não aberto ao que se está comunicando.

Uma boa comunicação é feita quando emissor e receptor da mensagem invertem papéis em diversos momentos, tomando um o lugar do outro diante da prática comunicativa. No entanto, durante o atendimento ao público, é possível que uma parte seja muito mais ativa que a outra neste processo. É, porém dever do atendente mediar esta situação e tomar posição de falante ativo, quando necessário, mas recuando para ser um bom ouvinte das necessidades do cliente, em outros momentos, a fim de ser um bom solucionador de problemas. Estar atento ao andamento da conversa é de suma importância.

#### **Cortesia**

A cortesia é um atributo de todo homem ou mulher civilizado. E quanto ao termo civilizado, este não se propõe aqui como um contraponto ao selvagem, pois até mesmo animais selvagens sabem agir de forma cortês, mas sim à ideia da educação não escolar, ligada aos bons modos e à forma de se portar. A polidez no trato, nas palavras e na maneira de pronunciar palavras e opiniões, a amabilidade e a compreensão são adjetivos que qualificam um excelente profissional.

Atender o público não é fácil; ouvem-se mil e uma histórias de clientes rudes, grosseiros e hostis que fazem funcionários saírem chorando diante de tamanha grosseria ou até chorando por conta da pressão que pode existir neste trabalho. Deve-se, porém, ter em mente que ainda que o outro lado, o lado do público, não se porte de uma maneira adequada, o colaborador reflete a imagem da empresa e é responsável por parte de sua credibilidade. Ao ser cortês, prestativo, educado e gentil, o indivíduo se coloca em uma posição sublime que transpassa confiança capaz de rebater e constrianger emissores de grosserias e rudezas. Gentiliza gera gentileza.

#### **Interesse**

Atrelado à atenção, o interesse é expresso durante a comunicação com o público. Um dos elementos cruciais a se atentar em questão de interesse são as expressões faciais, elas demonstram nossas emoções internas de modo involuntário e podem denunciar uma atitude falsa ou errônea. Enquanto suas palavras dizem “claro, você está certo, isto é super importante”, uma expressão facial ou postura que claramente indicam descaso e desinteresse podem denunciá-lo e colocar em jogo a confiabilidade da empresa, deixando o cliente inseguro diante de suas necessidades, fazendo inclusive com que ele se questione sobre a importância do que fala ou sobre o interesse da empresa diante de seu problema, contestação ou descontentamento.

O interesse demonstrado pelo cliente não deve vir apenas quando a empresa ou os colaboradores são cobertos de elogios, mas em momentos de críticas também. As críticas e reclamações são importantes para a evolução da empresa como um todo. Demonstrar verdadeiro interesse e de fato atentar-se ao público é um desafio que vale a pena. Não basta conhecer um produto ou um serviço para realizar um bom atendimento, mas demonstrar interesse no que seu público precisa e deseja.

#### **Presteza**

Ser proativo e prestativo ao realizar um serviço, ainda mais quando se trata de seres humanos, é uma qualidade louvável. Tempos de espera muito longos em salas de bate-papo, chats, telefone-

mas ou mesmo pessoalmente podem cansar o cliente e passar uma má impressão de descaso. Servir café, chá, água, indicar e oferecer comodidades dos espaços disponíveis, como banheiros, lavadouros, cantinas, entre outros, podem fazer com que o cliente se sinta à vontade e veja a forma ativa como o atendente se preta à atende-lo.

#### **Eficiência**

Trabalhar com eficiência significa ser capaz, competente, produtivo e conseguir bons resultados ou rendimentos de acordo com o esperado, possivelmente ultrapassando as expectativas. Para exceder no atendimento ao público é necessário ser eficiente, ser prático na hora de comunicar e transmitir as informações, mas paciente o suficiente a ponto de deixar o público confortável e tranquilo, sabendo que está em boas mãos e pode se expressar honestamente.

A capacidade de atender e satisfazer muitos clientes é também uma qualidade de quem trabalha com eficiência. Realizar uma tarefa com o menor número de recursos possíveis no menor intervalo de tempo, com o menor índice de investimento ou dinheiro é eficiência ao máximo. Nem sempre é possível ticar todas as caixas e ser cem por cento eficiente, isso por causa da inexperiência do profissional ou porque cada caso é único e complexo e o público vai se modificando, entretanto, quando se combina, conhecimento, preparo e experiências as chances de se realizar um atendimento eficiente e ágil são muito maiores.

#### **Tolerância**

A capacidade de tolerância de um atendente irá dizer muito a respeito de sua profissionalidade e sua aptidão em exercer a função a que foi designado. Nem sempre é fácil lidar com outras pessoas, opiniões diferentes, insatisfações, problemas pessoais, temperamento, entre outros aspectos perfeitamente naturais e humanos do cotidiano podem interferir na forma como as pessoas se comunicam e expressam suas necessidades. Ter em mente que as diferenças não são impedimentos para realizar uma comunicação efetiva é o primeiro passo para se tornar um ser humano e um profissional tolerante e respeitoso.

Ainda que seja difícil se controlar diante de uma afirmação equivocada por parte do cliente, deve-se ter em mente que para ele esta pode ser a verdade e que não se deve perder a paciência, muito menos agir de forma grosseira ao corrigi-lo ou indicar outras opções e alternativas, mas aceitar a realidade. Em muitas empresas, adota-se o lema “eu entendo” entre os atendentes como um exercício de empatia no atendimento, pois muitas vezes não é possível compreender muito bem o cliente, mas é possível agir com tolerância e aceitar o que o outro diz em prol da paz, evitando conflitos desnecessários onde eles se veem iminentes.

#### **Discrição**

Diante das informações trocadas ali entre cliente e atendente, deve haver respeito. Por vezes, não se deve expor todos os procedimentos da empresa ao cliente, pois existem processos que são sigilosos, restritos aos funcionários e aos colaboradores. Do lado do público, por sua vez, também existem informações e dados dos clientes que devem ser sigilados ou resguardados, estabelecendo uma relação de confiança entre empresa e cliente, sendo o atendente o mediador desta relação.

**Conduta**

Conduta se refere ao modo de agir, ao comportamento de um indivíduo. A maneira como o ser humano se porta, vive e age no trabalho deve ser adequada às normas, valores e ideias da empresa. Se uma empresa espera que seus funcionários sejam pontuais e o funcionário se atrasa para o trabalho todos os dias, sua conduta não está adequada ao que a empresa espera dele.

A conduta de um colaborador, de um atendente, age como o espelho da própria empresa, pois ele carrega a imagem física real de uma marca, um nome ou um serviço, estes não possuem um rosto, nem emoções, nem comportamentos, mas o funcionário sim e por isso ele representa a instituição em que trabalha. O cliente pode não fazer distinção entre uma má postura de um único funcionário e de toda a empresa, o que pode manchar a sua reputação e fazer com que ela perca clientes diante da sua falta de credibilidade, tudo isso pois seu colaborador não se portou adequadamente, não agiu de maneira correta, com boas intenções, com ética e de forma respeitosa.

**Objetividade**

Para a comunicação entre duas partes ser feita de forma efetiva é preciso que ela seja clara e objetiva. Objetividade diz respeito a comunicar de tal modo que se atinja um alvo, sem rodeios. Esta é uma característica que deve estar presente durante o atendimento ao cliente pois guia a comunicação em direção a um objetivo.

Pense em um cliente que tem alguma insatisfação em relação à um produto vendido por uma empresa. Este cliente, ao ligar para um SAC (serviço de atendimento ao cliente), por exemplo, deseja expressar a sua insatisfação à empresa não para desabafar seu descontentamento de forma gratuita, mas a fim de a empresa possa intervir, compreendendo sua função como solucionadora de problemas, tendo em mente a necessidade de manter laços entre a empresa e o consumidor em prol de suas vendas, de sua reputação e seu sucesso.

Neste exemplo, o atendente, por sua vez, deve ter objetividade enquanto comunica ao público as opções existentes e a disposição da empresa a qual representa em solucionar a questão, de modo que não restem dúvidas por parte do cliente, sem deixar nenhuma mensagem ambígua, o que pode gerar um grande mal-entendido, prejudicial para todas as partes. Quantas vezes não ouvimos falar de informações erradas ou mal expressadas por parte de atendentes que prejudicaram empresas inteiras? Este tipo de ocorrência não deve acontecer de forma alguma, pois coloca em risco todo um grupo de profissionais.

**COMUNICAÇÃO**

O ato de comunicar uma mensagem está presente na vida do ser humano desde o começo dos tempos. Seja este ato de maneira verbal (fala ou escrita) ou não-verbal (gestos, expressões faciais, desenhos), a comunicação faz parte do processo natural da vida em sociedade e é através dela que nos relacionamos uns com os outros.

Muito além de uma simples troca de informações, o processo de comunicação inventado pelo homem é complexo, somos capazes de expressar emoções, relatar situações, contar histórias, escrever livros, entre outras atividades linguísticas, através dos dife-

rentes idiomas criados, dos signos linguísticos que os representam e codificam a mensagem que vem a ser decodificada mais tarde no processo comunicativo.

Este processo beneficia o ser humano de muitas maneiras, inclusive no ambiente de trabalho, um sistema em que a comunicação age como um dos principais recursos para o trabalho seja realizado, para que haja compreensão mútua, para que acordos sejam feitos e para que haja clareza nas intenções de uma corporação.

Ainda assim, é possível que a comunicação não cumpra seu propósito quando há ruído no processo de codificação, decodificação, transmissão ou recepção da mensagem. Os ruídos podem se referir à de fato sons e barulhos que impedem o receptor da mensagem de compreender o que foi dito, no entanto, podem se referir também à outros fatores como a baixa escolaridade ou um nível econômico mais baixo podem prejudicar o conhecimento de um indivíduo sobre seu idioma nativo, que dirá um idioma estrangeiro.

No ambiente de trabalho, o indivíduo precisa se expressar com clareza, sua comunicação deve ser limpa e objetiva. Para tal, é preciso se colocar “do outro lado da linha” e entender que o outro poderá interpretar o que falamos de outra maneira caso as informações não estejam bem organizadas e claras. Uma boa comunicação no ambiente de trabalho contribui para melhores relações interpessoais, para propor soluções e ideias, explicar planos de ação e estratégias, estabelecer acordos e fechar negócios, beneficiando a empresa como um todo.

**POSTURA PROFISSIONAL E RELAÇÕES INTERPESSOAIS**

Dentro de uma corporação, a postura profissional é a combinação entre as características particulares de um indivíduo e suas atitudes dentro do ambiente de trabalho. A postura de um indivíduo é formada por sua conduta, valores, ética, crenças, hábitos, conhecimentos e, principalmente, suas atitudes.

Existe uma postura adequada para cada tipo de trabalho, mas de maneira geral, algumas práticas contribuem para que o colaborador seja visto com um verdadeiro profissional em todos os ambientes.

- As relações interpessoais, a forma como o indivíduo se relaciona com os demais stakeholders e colaboradores de uma empresa, compõem conexões fundamentais para passar uma boa imagem profissional;
- Uma boa postura física também envia a mensagem ao outro de autoconfiança e, portanto, confiança em seu próprio trabalho, o que também é crucial para uma boa postura profissional;
- As vestimentas são um aspecto não-verbal que influenciam a forma como as pessoas enxergarão o indivíduo dentro de determinado ambiente de trabalho; ela age, muitas vezes, como um cartão de visita e, se feita de forma adequada aos padrões profissionais, transmite profissionalismo em qualquer situação, mesmo andando na rua, em um ambiente fora do próprio trabalho;
- Tratar das próprias questões durante o período de trabalho é uma exemplo do que não fazer, um colaborador com postura profissional não responde e-mails, mensagens ou realiza telefonemas de cunho pessoal durante o expediente; os aparelhos celulares podem ser grandes inimigos da produtividade e tem potencial para desviar o foco dos que desejam ter um bom desempenho e serem bem vistos no trabalho.