



CÓD: OP-019DZ-23  
7908403545803

# **SOBRADINHO-BA**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE SOBRADINHO  
DO ESTADO DA BAHIA**

Vigilante

**EDITAL Nº 01/2023**

## ***Língua Portuguesa***

1. Compreensão e interpretação de textos em português. ....	5
2. Ortografia (acentuação gráfica). ....	5
3. Emprego das classes de palavras. ....	6

## ***Matemática***

1. Resolução de situações problema envolvendo as quatro operações (adição, subtração, multiplicação, divisão) com números inteiros, decimais e fracionários. ....	59
2. Noções básicas de proporcionalidade. ....	65
3. Leitura e interpretação de tabelas e gráficos. ....	66

## ***Conhecimentos Específicos***

### ***Vigilante***

1. Noções de segurança patrimonial. ....	69
2. Postura ética no local de trabalho. ....	72
3. Atendimento ao público. ....	74
4. Noções de Proteção ao Meio Ambiente. ....	76
5. Noções sobre segurança no trabalho. ....	79

---

**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  $a \times b$ ,  $a \cdot b$  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 <b>positivo</b> .
Sinais diferentes (+) (-); (-) (+) = resultado sempre <b>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*.  $a^n = a \times a \times a \times a \times \dots \times a$ ,  $a$  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  $n$ .

a)

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

$$0,58\overline{33} \dots = \frac{583 - 58}{900} = \frac{525}{900} = \frac{525 : 75}{900 : 75} = \frac{7}{12}$$

Simplificando

Parte não periódica com 2 algarismos

Período com 1 algarismo

2 algarismos zeros

1 algarismo 9

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

b)

Números que não se repetem e período

$$6,37\overline{777} \dots = \frac{637 - 63}{90} = \frac{574}{90}$$

Números que não se repetem

Período igual a 7  
1 algarismo -> 1 nove

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

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

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

**Exemplo:**

(PREF. NITERÓI) Simplificando a expressão abaixo

Obtém-se  $\frac{1,3\overline{333} \dots + \frac{3}{2}}{1,5 + \frac{4}{3}}$  :

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

- (C) 220
- (D) 260
- (E) 120

**Resolução:**

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

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

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

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

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

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

**Resposta: A**

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

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

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

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

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

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

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

**Expressões numéricas**

São todas sentenças matemáticas formadas por números, suas operações (adições, subtrações, multiplicações, divisões, potenciações e radiciações) e também por símbolos chamados de sinais de associação, que podem aparecer em uma única expressão.

**Procedimentos**

**1) Operações:**

- Resolvermos primeiros as potenciações e/ou radiciações na ordem que aparecem;
- Depois as multiplicações e/ou divisões;
- Por último as adições e/ou subtrações na ordem que aparecem.

**2) Símbolos:**

- Primeiro, resolvemos os parênteses ( ), até acabarem os cálculos dentro dos parênteses,
- Depois os colchetes [ ] ;
- E por último as chaves { }.

**ATENÇÃO:**

- Quando o sinal de **adição (+)** anteceder um parêntese, colchetes ou chaves, deveremos eliminar o parêntese, o colchete ou chaves, na ordem de resolução, reescrevendo os números internos com os seus sinais originais.
- Quando o sinal de **subtração (-)** anteceder um parêntese, colchetes ou chaves, deveremos eliminar o parêntese, o colchete ou chaves, na ordem de resolução, reescrevendo os números internos com os seus sinais invertidos.

**Exemplo:**

(MANAUSPREV – ANALISTA PREVIDENCIÁRIO – ADMINISTRATIVA – FCC) Considere as expressões numéricas, abaixo.

$$A = 1/2 + 1/4 + 1/8 + 1/16 + 1/32 \text{ e}$$

$$B = 1/3 + 1/9 + 1/27 + 1/81 + 1/243$$

O valor, aproximado, da soma entre A e B é

- (A) 2
- (B) 3
- (C) 1
- (D) 2,5
- (E) 1,5

**Resolução:**

Vamos resolver cada expressão separadamente:

$$A = \frac{1}{2} + \frac{1}{4} + \frac{1}{8} + \frac{1}{16} + \frac{1}{32} = \frac{16 + 8 + 4 + 2 + 1}{32} = \frac{31}{32}$$

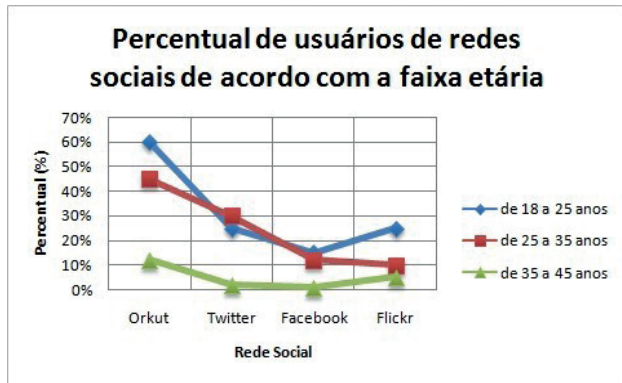
$$B = \frac{1}{3} + \frac{1}{9} + \frac{1}{27} + \frac{1}{81} + \frac{1}{243}$$

$$\frac{81 + 27 + 9 + 3 + 1}{243} = \frac{121}{243}$$

$$A + B = \frac{31}{32} + \frac{121}{243} = \frac{243 \cdot 31 + 32 \cdot 121}{7776}$$

$$\frac{7533 + 3872}{7776} = \frac{11405}{7776} = 1,466 \cong 1,5$$

**Resposta: E**

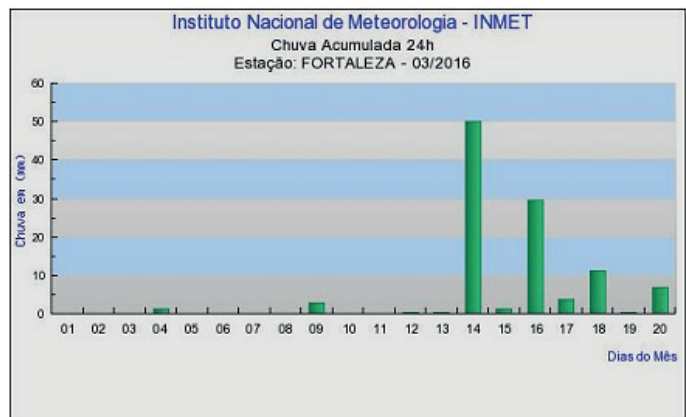
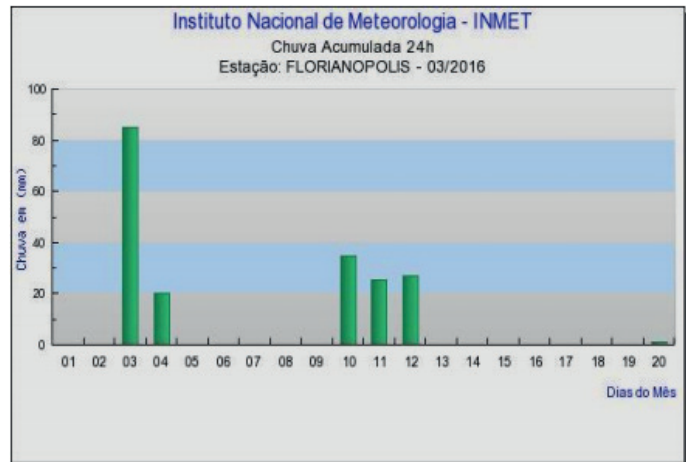


d) *Gráfico em setores*: é recomendado para situações em que se deseja evidenciar o quanto cada informação representa do total. A figura consiste num círculo onde o total (100%) representa 360°, subdividido em tantas partes quanto for necessário à representação. Essa divisão se faz por meio de uma regra de três simples. Com o auxílio de um transferidor efetuasse a marcação dos ângulos correspondentes a cada divisão.



**Exemplo:**

**(PREF. FORTALEZA/CE – PEDAGOGIA – PREF. FORTALEZA)** “Estar alfabetizado, neste final de século, supõe saber ler e interpretar dados apresentados de maneira organizada e construir representações, para formular e resolver problemas que impliquem o recolhimento de dados e a análise de informações. Essa característica da vida contemporânea traz ao currículo de Matemática uma demanda em abordar elementos da estatística, da combinatória e da probabilidade, desde os ciclos iniciais” (BRASIL, 1997).  
Observe os gráficos e analise as informações.



A partir das informações contidas nos gráficos, é correto afirmar que:

- (A) nos dias 03 e 14 choveu a mesma quantidade em Fortaleza e Florianópolis.
- (B) a quantidade de chuva acumulada no mês de março foi maior em Fortaleza.
- (C) Fortaleza teve mais dias em que choveu do que Florianópolis.
- (D) choveu a mesma quantidade em Fortaleza e Florianópolis.

**Resolução:**

A única alternativa que contém a informação correta com os gráficos é a C.

**Resposta: C**

**Abordagem:** É a ação conjugada ou isolada realizada por profissionais, em indivíduos praticantes de atos suspeitos.

**Partes envolvidas:** São as pessoas ou indivíduos envolvidos numa ocorrência, sendo: autores de delito, vítimas, testemunhas, etc.,

**Autoridade de plantão:** É o Delegado de polícia que está de serviço no Distrito Policial.

#### **Vigilância do Patrimônio Público**

A Proteção ao Patrimônio Público tem como foco a proteção dos bens públicos, sendo realizada em todo o município através do sistema de rondas periódicas. Naqueles considerados vulneráveis ou prioritários há o policiamento com efetivo fixo.

Tem como objetivo erradicar as ocorrências de danos e violências no patrimônio público.

#### **Vigilância em Prédios Municipais**

O vigilante é profissional capacitado, e autorizado a exercer a vigilância patrimonial, desde que vinculado a Administração Pública Direta do Município (órgãos municipais ou distritais).

Em todos esses locais de atuação, seu objetivo deve estar voltado à garantia da ordem interna, à preservação da integridade patrimonial, à proteção da integridade pessoal, à constatação de irregularidades com as correspondentes providências e a satisfação do usuário final.

#### **Vigilância em Hospitais**

Outra instituição que utiliza o serviço de vigilância para proteger o patrimônio e pessoas são os Hospitais. Nestes locais, os principais delitos são furtos de medicamentos, sequestro e troca de recém-nascidos, assassinatos e sequestro de criminosos internados.

O vigia de serviço neste local de trabalho deve estar atento a todos os movimentos internos, em especial nas dependências em que o acesso seja restrito a determinadas pessoas e horários pré-estabelecidos pela Direção.

O equilíbrio emocional é de fundamental importância, pois se trata de local onde as pessoas constantemente entram em desespero e, por vezes, demonstrando real insatisfação em relação ao atendimento dos médicos e seus auxiliares, sendo, portanto, propício ao conflito e desgaste psíquico.

A portaria é o local de acesso ao público em geral, devendo o vigia ficar atento às vias de acesso para a parte interna das instalações que são restritas a funcionários e pessoas autorizadas.

Outro momento crítico é o horário das visitas, em que a atenção deve ser redobrada, pois os grupos criminosos que praticam delitos em hospitais são estrategistas e na maioria das vezes se passam por enfermeiros, médicos, funcionários de empresas prestadoras de serviços, etc.

Como em todos os locais de vigilância, a instalação de medidas de segurança é de fundamental importância para prevenir as ações criminosas, como por exemplo: Circuito Fechado de TV, em todos os pontos possíveis, inclusive nos berçários; pulseiras com código de barras pelos pacientes; controle de visitantes através de identificação e biometria (íris, impressões digitais), com o devido registro de dados; câmeras nas farmácias, com monitoramento e acesso controlado eletronicamente através de senhas pessoais, etc.

#### **Vigilância em Escolas**

A vigilância em estabelecimentos de ensino é a que requer o melhor preparo, pois nestes locais o profissional é mais que um vigilante. É um auxiliar direto dos educadores.

Sua postura, seu comportamento maduro, suas atitudes coerentes e discretas permitirão o sucesso no relacionamento com os alunos, pois qualquer tipo de liberdade ou brincadeira pode comprometer a boa imagem de toda a equipe de segurança.

O controle de acesso e as rondas permanentes é que garantirão a segurança e irão impedir a prática de atos ilegais. O acesso deve ser restrito aos alunos matriculados, funcionários, membros do corpo docente e pessoas devidamente autorizadas.

A utilização de medidas de segurança, como por exemplo, caçitracas eletrônicas, circuito fechado de TV, uso de uniforme pelos alunos e o vigia controlando acesso e realizando rondas permanentes, são as melhores maneiras de evitar qualquer ocorrência no estabelecimento de ensino.

Os problemas nos estabelecimentos de ensino não são apenas internos, portanto, o profissional deve ficar atento quanto à presença de pessoas estranhas nas imediações da escola, pois ocorrências de tráfico de entorpecentes são bastante comuns nestes locais, onde traficantes se aproveitam da pouca experiência e imaturidade dos jovens.

Caso perceba tal ação, o vigilante deve relatar o fato ao Diretor da escola a fim de que sejam adotadas providências junto à Secretaria de Segurança Pública, ou acionando a Ronda Escolar da Guarda Municipal.

#### **Vigilância Preventiva**

A vigilância preventiva tem como objetivo principal prevenir a ocorrência de crimes através da implantação de medidas estratégicas, tais como a instalação de equipamentos eletrônicos de segurança; contratação de vigilantes e implantação de rondas; iluminação adequada do estabelecimento.

#### **Meios de Proteção**

##### **Os meios de proteção podem ser classificados em:**

**Meios de proteção física:** constituídos de forma permanente ou provisória, com a finalidade de dissuadir ou retardar a ação de ameaça ao patrimônio. Exemplos: barreiras perimetrais (cercas, muros, guaritas, portões, etc.); barreiras estruturais (paredes, portas, caixas-fortes, etc.); barreiras provisórias (concertinas de arame farpado, cancelas, divisórias, etc.); sistemas de iluminação de proteção (holofotes com sensores de presença, holofotes, etc.), sistemas de combate a incêndios.

**Meios eletrônicos de proteção:** propiciam proteção adicional e são empregados em locais vitais à instituição, onde pelos mais variados motivos, a ação humana não vai ser empregada ou necessita de complemento para melhoria de seu desempenho. Exemplos: Circuito Fechado de Televisão; sistemas de alarme; detectores de metais; acionadores eletroeletrônicos de portas, portões; sistemas de radiocomunicação.

**Meios metodológicos de proteção:** são as normas, diretrizes, determinações, sistemas e orientações adotadas pela instituição visando diminuir as vulnerabilidades existentes que por necessidade de funcionamento, não podem ser totalmente eliminadas. Exemplos de meios: sistemas de identificação de pessoal; controle de entrada e saída de pessoal, veículos e cargas; levantamento de antecedentes de candidatos; controle de circulação interna; integração de novos empregados; controle de estoque e armazenamento de ferramentas, materiais, etc.; investigação de incidentes de segurança; treinamentos de segurança patrimonial; busca e coleta de informações; sistema de supervisão.



Disponível em <https://www.politize.com.br/seguranca-publica-no-municipio/> Acesso 22.07.2023

Manual de prevenção contra roubos e assaltos – São Paulo – Disponível em <https://flitparalisante.files.wordpress.com/2010/07/manual.pdf> Acesso 22.07.2023

Disponível em <https://cmqv.org/dicas/o-que-fazer-apos-um-roubo-furto-ou-assalto/> Acesso 22.07.2023

## POSTURA, ÉTICA NO LOCAL DE TRABALHO.

A ética profissional é um dos critérios mais valorizados no mercado de trabalho. Ter uma boa conduta no ambiente de trabalho pode ser o passaporte para uma carreira de sucesso.

A vida em sociedade, que preza e respeita o bem-estar do outro, requer alguns comportamentos que estão associados à conduta ética de cada indivíduo. A ética profissional é composta pelos padrões e valores da sociedade e do ambiente de trabalho que a pessoa convive.

No meio corporativo, a ética profissional traz maior produtividade e integração dos colaboradores e, para o profissional, ela agrega credibilidade, confiança e respeito ao trabalho.

Contudo, há ainda muitas dúvidas acerca do que é ética, por isso, antes falar sobre ética profissional, é importante entender um pouco sobre o que é ética e qual a diferença entre ética e moral.

### — O que é ética

A palavra Ética é derivada do grego e apresenta uma transliteração de duas grafias distintas, *êthos* que significa “hábito”, “costumes” e *ethos* que significa “morada”, “abrigo protetor”.

Dessa raiz semântica, podemos definir ética como uma estrutura global, que representa a casa, feita de paredes, vigas e alicerces que representam os costumes. Assim, se esses costumes se perderem, a estrutura enfraquece e a casa é destruída.

Em uma visão mais abrangente e contemporânea, podemos definir ética como um conjunto de valores e princípios que orientam o comportamento de um indivíduo dentro da sociedade. A ética está relacionada ao caráter, uma conduta genuinamente humana e enraizada, que vêm de dentro para fora.

### Qual a diferença entre ética e moral

Embora ética e moral sejam usados, muitas vezes, de maneira similar, ambas possuem significados distintos. A moral é regida por leis, regras, padrões e normas que são adquiridos por meio da educação, do âmbito social, familiar e cultural, ou seja, algo que vem de fora para dentro.

Para o filósofo alemão Hegel, a moral apresenta duas vertentes, a moral subjetiva associada ao cumprimento de dever por vontade e a moral objetiva que é a obediência de leis e normas impostas pelo meio.

No entanto, ética e moral caminham juntas, uma vez que a moral se submete a um valor ético. Desta forma, uma ética individual, quando enraizada na sociedade, passa a ser um valor social que é instituído como uma lei moral.

A consequência de um comportamento antiético afronta os valores, caráter e o princípio de uma pessoa, enquanto a quebra de um valor moral é punida e justificada de acordo com a lei que rege o meio.

### Características fundamentais de uma conduta ética

Alguns conceitos são fundamentais para constituir o comportamento ético. São eles:

– **Altruísmo:** A preocupação com os interesses do outro de uma forma espontânea e positivista.

– **Moralidade:** Conjunto de valores que conduzem o comportamento, as escolhas, decisões e ações.

– **Virtude:** Essa característica pode ser definida como a “excelência humana” ou aquilo que nos faz plenos e autênticos.

– **Solidariedade:** Princípios que se aplicados às relações sociais e que orientam a vivência e convívio em harmonia do indivíduo com os demais.

– **Consciência:** Capacidade ou percepção em distinguir o que é certo ou errado de acordo com as virtudes ou moralidade.

– **Responsabilidade ética:** Consenso entre responsabilidade (assumir consequências dos atos praticados) pessoal e coletiva.

### O que é Ética Profissional

A ética profissional é o conjunto de valores, normas e condutas que conduzem e conscientizam as atitudes e o comportamento de um profissional na organização. Desta forma, a ética profissional é de interesse e importância da empresa e também do profissional que busca o desenvolvimento de sua carreira.

Além da experiência e autonomia em sua área de atuação, o profissional que apresenta uma conduta ética conquista mais respeito, credibilidade, confiança e reconhecimento de seus superiores e de seus colegas de trabalho.

A conduta ética também contribui para o andamento dos processos internos, aumento de produtividade, realização de metas e a melhora dos relacionamentos interpessoais e do clima organizacional.

Quando profissionais e empresa prezam por valores e princípios éticos como gentileza, temperança, amizade e paciência, existem bons relacionamentos, mais autonomia, satisfação, proatividade e inovação.

Para isso, é conveniente que a empresa tenha um código de conduta ética, para orientar o comportamento de seus colaboradores de acordo com as normas e postura da organização. O código de ética empresarial facilita a adaptação do colaborador e serve como um manual para boa convivência no ambiente de trabalho.

### • Ética profissional e valor estratégico

Em meio ao cenário caótico nacional, problemas políticos, desigualdade social, falta de infraestrutura para educação e saúde, a ética tornou-se um dos principais assuntos abordados em escolas, universidades, trabalho e até mesmo nas ruas.

Com a população mais consciente das questões morais e da responsabilidade social com que as autoridades e as empresas devem prestar à sociedade e ao meio ambiente, houve um aumento da fiscalização e cobrança pelo comprometimento ético destes órgãos.

Com isso, a ética ganhou um novo valor, o valor estratégico. As empresas se viram obrigadas a modificar seus conceitos, quebrar paradigmas e apresentar uma postura mais transparente, humana e coerente para não perder público.

Neste contexto, a ética profissional que deveria ser uma virtude enraizada do indivíduo tornou-se parte da estratégia organizacional e, consequentemente, um diferencial competitivo no mercado de trabalho.



### 3 – Não rime seu atendimento com antipatia

Seu atendimento precisa ter simpatia e empatia, mas nunca antipatia. Conceituar os diferentes tipos de envolvimento que podem acontecer entre atendente e cliente pode ajudar sua equipe a entender melhor que tipo de atendimento ela tem oferecido: Simpatia: ser afetado pelo que a outra pessoa está sentindo. Empatia: se colocar no lugar do outro para melhor atendê-lo, conhecê-lo ou servi-lo. Antipatia: ter aversão ao outro, ignorando-o ou repelindo-o.

### 4 – Mantenha a comunicação S.C.O.T.

S.C.O.T. significa Segurança, Clareza, Objetividade e Transparência. No momento do atendimento é fundamental expor as informações de forma clara e direta. Perceba se sua locução foi bem compreendida. É importante que a informação seja transmitida de forma que não confunda o cliente. Nem sempre falar mais significa passar mais informação. O cliente não espera buscar ajuda com alguém cheio de dúvidas e incertezas. Nem sempre temos a resposta, mas enrolar ou inventar uma solução não é o caminho. Se precisar, peça um tempo para retornar depois com a resposta. O atendimento é o reflexo de sua empresa, e caso não haja segurança na mensagem passada, a imagem da sua equipe acaba sendo prejudicada.

### 5 – Não abandone seu cliente

Acompanhe o cliente até que o problema seja resolvido. A palavra cliente teve sua origem na Roma antiga, e representava um plebeu que se encontrava sobre a proteção de um patrício (nobre). Assim como naquela época, sua empresa deve proteger o cliente de ter ainda mais problemas. Pode ser que sua empresa não perca clientes por causa dos concorrentes, mas sim por causa do mal atendimento prestado a eles.

Dica:

Mantém um contato contínuo com o cliente ajuda até a melhorar no recebimento de suas contas.

### 6 – Fale a língua do bom atendimento

Um bom atendimento é pautado pelo tratamento profissional empreendido ao cliente. No entanto, não confunda profissionalismo com “robotismo”. Fuja das respostas padrões e dos processos engessados, tão comuns nessa área. A linguagem empregada deve ser adequada ao cliente, com um vocabulário simples e claro. Não utilize palavras difíceis ou termos técnicos para pessoas com menor grau de conhecimento sobre o assunto em questão. Na pronúncia não mutila as palavras, pois isto pode gerar dúvidas com relação ao entendimento. Evite as expressões que transmitam incerteza, o tratamento íntimo, os diminutivos, os gerúndios, as expressões regionais e as gírias.<sup>2</sup>

## NOÇÕES DE PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE

O problema do modelo econômico tradicional é o fato de não considerar o meio ambiente, baseando-se apenas em ganhos com a produtividade e ignorando que nenhuma atividade econômica será viável se a natureza fornecedora dos recursos materiais e energéticos estiver comprometida. Contudo, o crescimento econômico não pode sensatamente ser considerado um fim em si

<sup>2</sup> Fonte: [www.blogdaqualidade.com.br/www.webartigos.com/www.udesc.br](http://www.blogdaqualidade.com.br/www.webartigos.com/www.udesc.br)

mesmo, tendo de estar relacionado sobretudo com a melhoria da qualidade de vida e da própria vida, afinal a vida é o maior de todos os valores.

Por isso Eros Roberto Grau afirma que não pode existir proteção constitucional à ordem econômica que sacrifique o meio ambiente. Fez-se necessária a criação de instrumentos capazes de aliar o desenvolvimento econômico à defesa do meio ambiente e à justiça social, o que implica na busca por um desenvolvimento sustentável — modelo que coaduna os aspectos ambiental, econômico e social e que considera em seu planejamento tanto a qualidade de vida das gerações presentes quanto a das futuras.

De fato, a única porta de saída para a crise ambiental é a economia, que deve ser rediscutida e redesenhada no intuito de levar em consideração o meio ambiente e suas complexas relações. Apesar de uma ou outra análise pontual, o fato é que por muito tempo a economia ignorou a ecologia, como se esta não fosse esse o pano de fundo daquela. Um bom exemplo disso é o Produto Interno Bruto (PIB), que, além de ignorar a dimensão ambiental, pode considerar a degradação como algo positivo.

A busca por outros critérios de desenvolvimento tem feito surgir outros referenciais de aferição, a exemplo do Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), o qual passou a ser utilizado pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) e pelo Relatório de Desenvolvimento Humano (RDH) desde 1993. Cuida-se de uma avaliação do desenvolvimento das sociedades a partir de critérios mais amplos, o que envolveria a expectativa de vida ao nascer, a educação e o PIB per capita, e não mais a partir de uma ótica meramente econômica. Existe também o Índice de Bem Estar Humano (IBEU), que foi criado pelo INCT Observatório das Metrópoles com o objetivo de ponderar os indicadores urbanos, como mobilidade, meio ambiente, habitação, lazer, prestação de serviços coletivos e infraestrutura em grandes aglomerados urbanos, como no caso das metrópoles brasileiras.

Por outro lado, o processo produtivo costuma repassar à sociedade determinado ônus a que se convencionou chamar de externalidades, a exemplo da poluição atmosférica ou hídrica. Era como se o empresário socializasse os prejuízos com a coletividade, embora mantendo o viés capitalista com relação aos lucros. Isso indica que é preciso uma mudança de paradigma para que o sistema econômico possa se tornar viável sob o ponto de vista ecológico.

Na verdade, a preocupação em compatibilizar a proteção do meio ambiente com o desenvolvimento econômico não é recente. Na 1ª Conferência da ONU sobre o meio ambiente, que ocorreu em Estocolmo, na Suécia, em 1972, foi aprovada a Declaração Universal sobre o Meio Ambiente que já fazia referência ao assunto. Depois, com a segunda Conferência Mundial sobre o Meio Ambiente e o Desenvolvimento, que ocorreu em 1992 no Rio de Janeiro e que é conhecida como a Eco-92, o desenvolvimento sustentável se consagrou em definitivo na esfera internacional por causa da Declaração do Rio de Janeiro sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, cujo Princípio 3 consagra que “o Direito ao desenvolvimento deve ser exercido de modo a permitir que sejam atendidas equitativamente as necessidades de gerações presentes e futuras”.

A formulação do conceito de desenvolvimento sustentável implica no reconhecimento de que as forças de mercado abandonadas à sua livre dinâmica não garantem a manutenção do meio ambiente, impondo um paradigma novo ao modelo de produção e consumo do ocidente. O desenvolvimento sustentável coloca na berlinda o modelo de produção e consumo ocidental, que ameaça o equilíbrio planetário.

**Qual a diferença entre Coleta Seletiva e Logística Reversa?**

A logística reversa é a obrigação dos fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes de determinados tipos de produtos (como pneus, pilhas e baterias, lâmpadas fluorescentes...) de estruturar sistemas que retornem estes produtos ao setor empresarial, para que sejam reinseridos no ciclo produtivo ou para outra destinação ambientalmente adequada.

Enquanto a coleta seletiva é uma obrigação dos titulares dos serviços de manejo de resíduos sólidos (poder público), a logística reversa é uma obrigação principalmente do setor empresarial, pois, em geral, tratam-se de resíduos perigosos.

Em novembro de 2015, o Governo Federal assinou com representantes do setor empresarial e dos catadores de materiais recicláveis o acordo setorial para a logística reversa de embalagens em geral. Este é um acordo no qual o setor empresarial responsável pela produção, distribuição e comercialização de embalagens de papel e papelão, plástico, alumínio, aço, vidro, ou ainda pela combinação destes materiais assumiu o compromisso nacional de cumprir metas anuais progressivas de reciclagem destas embalagens.

Em sua fase inicial de implantação (24 meses) esse sistema priorizará o apoio a cooperativas de catadores de materiais recicláveis e a instalação de pontos de entrega voluntária de embalagens em grandes lojas do comércio. O sistema também traz a possibilidade de integração com a coleta seletiva municipal, nesses casos devem ser feitos acordos específicos entre o setor empresarial e os serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos dentro da área de abrangência do acordo setorial e os operadores do sistema de logística reversa. (<https://www.mma.gov.br/cidades-sustentaveis/residuos-solidos/catadores-de-materiais-reciclavéis/reciclagem-e-reaproveitamento.html>)

**Meio Ambiente:** Segundo a definição proposta pela NBR ISO 14001:2015, Meio Ambiente é a circunvizinhança em que uma organização opera, incluindo ar, água, solo, recursos naturais, flora, fauna, seres humanos e suas inter-relações.

**Resíduo:** O conceito de resíduo pode ser abrangente e gerar divergência de opiniões. Algumas pessoas o definem como sendo um material que não tem mais valor para o seu proprietário, podendo ser gerado secundariamente por um processo ou como sendo simplesmente lixo.

**Resíduo sólido:** refere-se ao estado físico do material, pode se originar de atividades de origem industrial, doméstica, hospitalar, comercial, agrícola, de serviços e de varrição.

**Rejeito:** pode-se dizer que rejeito é todo resíduo sólido que não pode mais ser reutilizado ou reciclado e está pronto para ser disposto no meio ambiente como alternativa final.

**Resíduos domiciliares:** São originados de atividades domésticas diárias das residências urbanas.

**Resíduos Industriais:** São os resíduos gerados nos processos produtivos e instalações industriais de diversos ramos, tais como metalúrgico, químico, petroquímico, de papelaria, da indústria alimentícia etc. A composição desses resíduos é bastante heterogênea e uma grande parte é considerada perigosa.

**Resíduos de Serviço de Saúde:** São os gerados nos serviços de saúde, também conhecidos como resíduos hospitalares. Esses resíduos são comumente descartados por hospitais, farmácias, laboratórios, clínicas veterinárias e instituições de pesquisa.

**Resíduos de Serviços Urbanos:** Esses resíduos são englobados pelos domiciliares, originários de atividades domésticas, e pelos resíduos de limpeza urbana, originários da varrição, limpeza de logradouros e vias públicas e outros serviços de limpeza urbana.

**Resíduos da Construção Civil:** São gerados na construção civil, resultante de atividades de reformas, construção, reparos e demolições de obras, incluindo os provenientes da preparação e escavação de terrenos para obras civis.

**Como funciona a Coleta Seletiva?**

A coleta seletiva é o início do processo de gerenciamento e garante que uma maior quantidade de resíduos recicláveis seja reaproveitada, além de contribuir para a disposição ambientalmente adequada dos não recicláveis. Sua prática diminui os impactos ao meio ambiente e à saúde pública, podendo servir como subproduto para algumas atividades industriais e como fonte de renda para trabalhadores.

A Política Nacional de Resíduos Sólidos estabelece a coleta seletiva como obrigatória para os planos de gerenciamento de resíduos municipais, reconhecendo a sua importância para realização de uma correta gestão.

**Vantagens da Coleta Seletiva:**

- Permite que sejam implantados Programas de Redução da Geração;
- Diminui o desperdício;
- Reduz o consumo de energia;
- Diminui a poluição do solo, água e ar;
- Diminui a exploração de recursos naturais;
- Prolonga a vida útil dos aterros sanitários;
- Possibilita a reciclagem de materiais que iriam para o lixo.

Eduque seus colaboradores e a sua família para que respeitem as diretrizes da coleta seletiva em prol de um meio ambiente saudável a todas as gerações.

**Dificuldades para a manutenção da eficácia da coleta seletiva**

Não basta definir, adquirir e distribuir os coletores nas instalações da empresa. É necessário capacitar as pessoas, supervisioná-las e monitorar o funcionamento da Coleta Seletiva;

**Diferenças entre treinar e conscientizar:** não se trata de fazer um treinamento apenas na implantação, a capacitação deve ser periódica para que todos se conscientizem da importância da coleta seletiva.

**Diferenciação por cores**

Para cada tipo de resíduo, define-se um tipo apropriado de coletor. Cada acondicionador terá uma cor específica para cada tipo de resíduo.