



CÓD: OP-147JN-24
7908403548828

QUIRINÓPOLIS-GO

PREFEITURA MUNICIPAL DE QUIRINÓPOLIS - GOIÁS

Agente de Apoio Educacional

EDITAL Nº 01 DE ABERTURA E REGULAMENTO

Língua Portuguesa

1. Leitura e compreensão de gêneros textuais variados.....	5
2. Funcionalidades e características dos diferentes discursos: jornalístico, político, acadêmico, publicitário, literário, científico e outros.....	5
3. Estruturação do texto	9
4. Ideias principais e secundárias	9
5. Relação entre ideias.....	11
6. Ideia central e intenção comunicativa	11
7. Efeitos de sentido.....	11
8. Variação linguística: estilística, sociocultural, geográfica e histórica	12
9. Figuras de linguagem e linguagem figurada.....	13
10. Recursos de argumentação	15
11. Informações implícitas: pressupostos e subentendidos	23
12. Coesão e coerência textuais	23
13. Significação de palavras e expressões no texto	24
14. Substituição de palavras e de expressões no texto.....	25
15. Estrutura e formação de palavras	25
16. Relações morfossintáticas.....	26
17. Ortografia: sistema oficial vigente	28
18. Relações entre fonemas e grafias	29
19. Acentuação gráfica.....	29
20. Reconhecimento, flexões e emprego de classes gramaticais; Vozes verbais e sua conversão.....	30
21. Concordância nominal e verbal	37
22. Regência nominal e verbal;Paralelismos de Regência	39
23. Emprego do acento indicativo de crase	40
24. Sintaxe do período simples e do período composto; Colocação e reconhecimento de termos e orações no período; Coordenação e subordinação: emprego das conjunções, das locuções conjuntivas e dos pronomes relativos; Orações reduzidas e orações desenvolvidas	40
25. Equivalência e transformação de estruturas.....	45
26. Pontuação.....	46
27. Colocação pronominal.as origens até a atualidade	49

Matemática

1. Conjuntos numéricos; Números naturais e números inteiros: operações, relação de ordem, divisibilidade, máximo divisor comum, mínimo múltiplo comum e decomposição em fatores primos; Números racionais e reais: operações, relação de ordem, propriedades e valor absoluto	57
2. Números complexos: conceito, operações e representação geométrica	64
3. Progressão aritmética e progressão geométrica: razão, termo geral e soma dos termos	71
4. Matemática financeira: razão, proporção	76
5. porcentagem.....	79
6. juros simples e compostos.	81

ÍNDICE

7. Equações e inequações; Conceito, representação gráfica e aplicações das funções: afim, quadrática, exponencial e modulares	83
8. Sistemas de equações: conceito, resolução, discussão e representação geométrica.....	99
9. Noções de Estatística; Apresentação de dados estatísticos: tabelas e gráficos	101
10. Medidas de centralidade: média aritmética, média ponderada, mediana e moda.....	103
11. Medidas de dispersão: variância, desvio padrão e coeficiente de variação	105
12. Trigonometria: ângulos; Trigonometria no triângulo retângulo, e propriedades das funções trigonométricas.....	108
13. Geometria plana: polígonos regulares, perímetro, áreas	114
14. Polígonos: polígonos convexos regulares e não regulares. Cálculo da diagonal, número de diagonais, soma dos ângulos internos, soma dos ângulos externos, ângulos internos e ângulos externos. Áreas dos polígonos	117
15. Geometria espacial: poliedros regulares, perímetro, áreas, volumes	118
16. Análise combinatória	121
17. Probabilidade.	124

Conhecimentos Gerais

1. Temas relevantes em evidência no Brasil e no Mundo e suas conexões com o contexto histórico atual.....	127
2. Aspectos políticos e econômicos: Brasil, Estado de Goiás e do Município; Aspectos geográficos do Brasil, Estado de Goiás e do Município: localização, área, limites, regiões, clima, população, pontos turístico e meio ambiente; Aspectos históricos do Brasil, do Estado de Goiás e do Município; Aspectos sociais do Brasil, Estado de Goiás e do Município: distribuição de renda, desigualdades regionais, educação, saúde, segurança e cidadania; Poderes: judiciário, legislativo e executivo; Patrimônio histórico	127
3. Símbolos: brasão, bandeira e hino.....	190
4. Constituição Federal do Brasil de 1988 do artigo 1º ao 6º	192

Conhecimentos Específicos

Agente de Apoio Educacional

1. Cuidados essenciais: higiene da criança (banho, dentes e trocas de fraldas).....	201
2. Educação alimentar	203
3. Rotinas de atendimento à criança: proteção, sono, repouso e banho de sol	210
4. Noções básicas de primeiros socorros	210
5. Fundamentação Pedagógica e Psicológica da Educação: aspecto políticos da educação brasileira	224
6. Organização do trabalho pedagógico, com ênfase no projeto político pedagógico e em planejamento de ensino.....	225
7. Teorias pedagógicas e sua articulação com as metodologias de ensino: a função social da escola	235
8. Psicologia do desenvolvimento: aspectos históricos e biopsicossociais	240
9. Políticas educacionais para a educação básica: educação infantil e ensino fundamental; Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9.394/96).....	250
10. Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/90)	267
11. Noções de ética e cidadania	304
12. Relacionamento interpessoal	305
13. Comportamento profissional: convivência com os superiores, com os colegas de trabalhos e com o público.....	309
14. Atendimento ao público	309
15. Ética profissional.....	314

O comprometimento e profissionalismo são importantes para um bom atendimento, atualmente, mais importante do que se ter um cliente, é o relacionamento que se cria com ele, no qual é alcançado por meio do atendimento.

Todo cliente possui expectativas ao procurar um atendimento, e neste sentido o ideal para se construir um relacionamento sólido e duradouro, não é apenas atender as suas expectativas, mas sim, superá-las, pois aqueles clientes que têm suas expectativas superadas acabam se tornando fiéis a organização.

O início do processo de atendimento que busca a satisfação dos clientes ocorre com o mapeamento das necessidades do cliente e isso é possível por meio de uma comunicação clara e objetiva. A comunicação deve dirigir-se para o oferecimento de soluções e respostas na qual o cliente busca e isso não significa falar muito, mas sim ser um excelente ouvinte e estar atento aquilo que o cliente fala.

Em razão disso um relacionamento entre uma organização e um cliente é construído por meio de bons atendimentos. Analisar o comportamento e os interesses do cliente pode ajudar na estratégia de retê-lo, criando relacionamentos consistentes, com qualidade e fidelização, a atenção, a cortesia e o interesse também são os três pontos iniciais para se atentar na preparação de um bom atendimento.

Ninguém procura uma empresa que oferece produtos ou serviços, sem ter uma necessidade por alguma coisa, em vista disso toda a atenção deve ser concentrada em ouvir e atender prontamente o cliente sem desviar-se para outras atividades naquele momento, pois o cliente pode interpretar esta ação como uma falta de profissionalismo.

Lembre-se de utilizar uma linguagem clara e compreensível, nem sempre os clientes compreendem termos muito técnicos e científicos que para uma organização pode soar normal ou comum. Esteja atento aquilo que irá perguntar para que não repita a mesma pergunta demonstrando falta de interesse ou atenção, seja educado e cortês, mas isso não significa que se possa invadir a privacidade/intimidade do cliente, evite perguntas ou situações que possam causar qualquer tipo de constrangimento ou inconveniência.

Utilize um tom de voz agradável ao dirigir-se a um cliente, tenha percepção sobre suas limitações, fique atento a sua faixa etária e adeque a forma de tratamento a senhores(as).

Com a grande competitividade entre as empresas, a velocidade em que se atende as necessidades de um cliente, pode ser um fator determinante para que estes retornem a empresa, entretanto não é um ponto positivo ter que refazer uma atividade/ação para corrigir algo que foi feito de forma rápida e com pouca qualidade.

Um ambiente de trabalho organizado também pode contribuir para um atendimento mais rápido, ágil e eficiente.

A empresa deve ser leal ao cumprimento dos prazos, sendo assim, não prometa prazos que não seja capaz de cumprir. Envolve outros setores ao processo de atendimento para que possa responder mais prontamente as questões que possam surgir.

Nas reações e percepções do cliente é possível identificar sua aprovação ou reprovação em relação as negociações ou atendimento, busque oportunidades para agir.

Seja sempre objetivo ao realizar um atendimento, busque rapidamente soluções para as necessidades do cliente que se encontra em atendimento.

Os colaboradores de uma organização devem buscar conheci-

mento dos negócios da empresa, das decisões que ela toma e da situação que ela se encontra. A falta de informação, de uma comunicação entre empresários e funcionários acaba gerando desmotivação, falta de comprometimento e dificuldades para se argumentar e demonstrar confiança aos clientes no momento do atendimento.

Assim torna-se fundamental comunicar a missão da empresa, seus valores, metas e objetivos ao público interno, pois quanto maior for seu envolvimento com a organização, maior será o seu comprometimento.

A Importância da Comunicação Interna para o Atendimento

A Comunicação Interna compreende os procedimentos comunicacionais que ocorrem na organização e que segundo Scroferneker⁵⁵ “*Visa proporcionar meios de promover maior integração dentro da organização mediante o diálogo, troca de informações, experiências e a participação de todos os níveis*”.

Com isso, observamos, que a mesma forma que um bom atendimento pode cativar, conquistar, e reter um cliente, um mal atendimento pode facilmente trazer prejuízos e colocar uma empresa em uma situação difícil.

A satisfação do cliente deve ser uma das grandes prioridades de uma empresa que busca competitividade e permanência no mercado. E por isso toda empresa deve estabelecer princípios, normas e a maneira adequada de transmitir essas informações aos seus colaboradores, que devem estar sujeitos a constantes treinamentos.

A comunicação interna, em um nível adequado, oferece um atendimento eficiente, rápido e objetivo, com isso podemos perceber que a empresa adota estratégias que satisfaçam o consumidor, tendo em vista que há uma preocupação em qualificar as pessoas de modo a obterem conhecimentos, habilidades, atitudes específicas de acordo com o ramo de atividade da empresa e domínio sobre os produtos que serão promovidos.

O treinamento pode ensinar, corrigir, melhorar, adequar o comportamento das pessoas em relação as mudanças ou mesmo exigências de um mercado extremamente disputado e concorrido.

O atendente deve sempre responder ao cliente com entusiasmo e com uma saudação positiva, e mesmo que o cliente perca a paciência, o profissional, deve se manter calmo de acordo com a conduta esperada pela empresa.

E lembre-se que um atendimento de sucesso ocorrerá se o atendente priorizar e estiver preparado para:

1. Fazer uma boa recepção;
2. Ouvir as necessidades do cliente;
3. Fazer perguntas de esclarecimento;
4. Orientar o cliente;
5. Demonstrar interesse e empatia;
6. Dar uma solução ao atendimento;
7. Fazer o fechamento;
8. Resolver pendências quando houver.

Princípios para o Bom Atendimento

1. Foco no Cliente: as organizações buscam reduzir os custos dos produtos, aumentar os lucros, mas não podem perder de vista a qualidade e satisfação dos clientes.

Apresentação

O responsável pelo primeiro atendimento representa a primeira impressão da organização, que o cliente irá formar, como a imagem dela como um todo. E por isso, a apresentação inicial de quem faz o atendimento deve transmitir confiabilidade, segurança, técnica e ter uma apresentação ímpar.

É fundamental que a roupa esteja limpa e adequada ao ambiente de trabalho.

Se a organização adotar uniforme, é indispensável que o use sempre, e que o apresente sempre de forma impecável. Unhas e cabelos limpos e hálito agradável também compreendem os elementos que constituem a imagem que o cliente irá fazer da empresa, por meio do atendente.

A expressão corporal e a disposição na apresentação se tornam fatores que irão compor o julgamento do cliente e a satisfação do atendimento começa a ser formado na apresentação, assim a saudação inicial deve ser firme, profissional, clara e de forma que transmita compromisso, interesse e prontidão. O tom de voz deve ser sempre agradável.

Lembre-se!! *O que prejudica o relacionamento das empresas com os clientes, é a forma de tratamento na apresentação, pois é fundamental que no ato da apresentação, o atendente mostre ao cliente que ele é bem-vindo e que sua presença na empresa é importante.*

Há várias regras a serem seguidas para a apresentação inicial para um bom atendimento. Com por exemplo: O que dizer antes de iniciar o atendimento? O nome do atendente; O nome da empresa; Bom dia; Boa tarde; Boa noite; Pois não, em que posso ajudá-lo?; entre outros.

A sequência não importa, o que deve ser pensado na hora, é que essas frases realmente devem ser ditas de forma positiva de acordo com seu contexto. E o atendente também deve se lembrar que os clientes não aguentam mais ser atendimentos com apresentações mecânicas, pois o que eles esperam é uma apresentação receptiva.

Por isso, saudar com “bom dia, boa tarde, ou, boa noite” é ótimo! Mas, diga isso, com sinceridade, assim o cliente perceberá a veracidade em suas palavras.

Dizer o nome da empresa se o atendimento for por meio do telefone também faz parte, porém, faça de forma clara e devagar. Não dê margem, ou fale de forma que ele tenha que perguntar de onde é logo após o atendente ter falado. Dizer o nome, também é importante. Mas, isso pode ser dito de uma forma melhor como, perguntar o nome do cliente primeiro, e depois o atendente diz o seu. **Exemplo:** Qual seu nome, por favor? Oi Maria, eu sou a Madalena, hoje posso ajuda-la em quê?

O cliente com certeza já irá se sentir com prestígio, e também, irá perceber que essa empresa trabalha pautada na qualidade do atendimento.

Segundo a sabedoria popular, leva-se de 5 a 10 segundos para formarmos a primeira impressão de algo. Por isso, o atendente deve trabalhar nesses segundos iniciais como fatores essenciais para o atendimento, fazendo com que o cliente tenha uma boa imagem da organização.

O profissionalismo na apresentação se tornou fator chave para o atendimento, ou seja, o excesso de intimidade na apresentação é

repudiável, o cliente não está procurando amigos de infância, mas sim, soluções aos seus problemas.

Assim, os nomes que caracterizam intimidade devem ser abolidos do atendimento. Tampouco, os nomes e adjetivos no diminutivo.

Outro fator que decepciona e enfurece os clientes, é a demora no atendimento, principalmente quando ele observa que o atendente está conversando com outros seus assuntos particulares em paralelo, ou, fazendo ações que são particulares e não condizem com seu trabalho.

A instantaneidade na apresentação do atendimento configura seriedade e transmite confiança ao cliente, portanto, o atendente deve tratar a apresentação no atendimento como ponto inicial, de sucesso, para um bom relacionamento com o cliente.

Atenção, Cortesia e Interesse

O atendimento é mais importante que preço, produto ou serviço para o cliente, quando ele procura a organização é porquê tem necessidade de algo. O atendente deve desprender toda a atenção para ele, por isso deve interromper tudo o que está fazendo, e prestar atenção única e exclusivamente no cliente.

Assuntos particulares e distrações são encarados pelos clientes como falta de profissionalismo, por isso, atentar-se ao que ele diz, questiona ou traduz em forma de gestos e movimentos, devem ser compreendidos e transformados em conhecimento ao atendente.

Perguntar mais de uma vez a mesma coisa, ou, indagar algo que já foi dito antes, são decodificados pelo cliente como desprezo. É importante ter atenção a tudo o que o cliente faz e diz, para que o atendimento seja personalizado e os interesses e necessidades dele sejam trabalhados e atendidos.

É indispensável que se use do formalismo e da cortesia, pois o excesso de intimidade pode constranger o cliente, ser educado e cortês é fundamental, porém, o excesso de amabilidade, se torna tão inconveniente quanto a falta de educação.

Por isso, é necessário que o cliente se sinta importante, envolto por um ambiente agradável e favorável para que seus desejos e necessidades sejam atendidos. O atendente deve estar voltado completamente para a interação com o cliente, estando sempre atento para perceber constantemente as suas necessidades. Logo, deve-se demonstrar interesse em relação às necessidades dos clientes e atendê-las prontamente e da melhor forma possível.

Gentileza é o ponto inicial para a construção do relacionamento com o cliente, a educação deve permear em todo processo de atendimento. Desde a apresentação até a despedida. Saudar o cliente, utilizar de: *obrigado, por favor, desculpas por imprevistos*, são fundamentais em todo o processo.

Caracteriza-se também, como cortesia no atendimento, o tom de voz e a forma com que se dirige ao cliente, o tom de voz deve ser agradável, mas, precisa ser audível, ou seja, que dê para compreender. É vale ressaltar que apenas o cliente deve escutar, e não todo mundo que se encontra no estabelecimento.

Com idosos, a atenção deve ser redobrada. Algumas palavras e tratamentos podem ser ofensivos a eles, portanto, deve-se utilizar sempre como formas de tratamento: Senhor e Senhora.

Assim, ao realizar um atendimento, seja pessoalmente ou por telefone, quem o faz, está oferecendo a sua imagem (vendendo sua imagem) e a da organização que representa. Pois todas as ações representam o que a empresa pretende.

É importante lembrar que não se deve ficar pensando na res-

própria cultura de uma comunidade. Elas variam de acordo com o tempo e sua localização no mapa. A regra ética é uma questão de atitude, de escolha.

Além de ser individual, qualquer decisão ética tem por trás um conjunto de valores fundamentais. Muitas dessas virtudes nasceram no mundo antigo e continuam válidas até hoje. Eis algumas das principais:

a) Ser honesto em qualquer situação: a honestidade é a primeira virtude da vida nos negócios, afinal, a credibilidade é resultado de uma relação franca;

b) Ter coragem para assumir as decisões: mesmo que seja preciso ir contra a opinião da maioria;

c) Ser tolerante e flexível: muitas ideias aparentemente absurdas podem ser a solução para um problema. Mas para descobrir isso é preciso ouvir as pessoas ou avaliar a situação sem julgá-las antes;

d) Ser íntegro: significa agir de acordo com os seus princípios, mesmo nos momentos mais críticos;

e) Ser humilde: só assim se consegue ouvir o que os outros têm a dizer e reconhecer que o sucesso individual é resultado do trabalho da equipe.

Conduta Ética

A ética define padrões sobre o que julgamos ser certo ou errado, bom ou mau, justo ou injusto, legal ou ilegal na conduta humana e na tomada de decisões em todas as etapas e relacionamentos da nossa vida. O fato, porém, é que cada vez mais essa é uma qualidade fundamental para quem se preocupa em ter uma carreira longa, respeitada e sólida.

Ética - Uma questão de sobrevivência

Na atualidade, falar sobre Ética é um grande desafio. O Brasil vive um momento onde os valores éticos, de forma geral, têm sido discutidos pelos diversos meios de comunicação e pela comunidade. São escândalos constantes, envolvendo personalidades públicas onde se tem colocado à prova os valores de nossa sociedade.

Isto reflete diretamente nas empresas e nos consumidores de todo o mundo que estão mais atentos à Ética do que nunca. Nos últimos anos, as empresas têm dado uma atenção especial à ética corporativa promovendo debates com os funcionários e chegando, inclusive, a criar um instrumento que esclarece as diretrizes e as normas da organização: o código de ética.

Enquanto a ética profissional está voltada para as profissões, os trabalhadores, as associações e as entidades de classe do setor correspondente, a ética empresarial atinge as empresas e as organizações em geral.

A empresa necessita desenvolver-se de tal forma que a ética, a conduta ética de seus integrantes, bem como os valores e as convicções primárias da organização tornem-se parte de sua cultura. É importante destacar que a ética empresarial não consiste somente no conhecimento de ética, mas na sua prática. É fundamental praticá-la diariamente e não apenas em ocasiões especiais ou geradoras de opinião.

O código de ética tornou-se um instrumento para a valorização dos princípios, da visão e da missão da empresa. Serve para orientar as ações de seus colaboradores e explicitar a postura social da empresa face aos diferentes públicos com os quais interage. É da

máxima importância que seu conteúdo seja refletido nas atitudes das pessoas e que encontre respaldo na alta administração da empresa, pois até mesmo o último empregado contratado terá a responsabilidade de vivenciá-la.

A definição de diretrizes e padrões de integridade e transparência obriga e deve ser observada por todos e em todos os níveis da organização. Seu contexto, por sua vez, estabelece as diretrizes e os padrões de integridade e transparência aos quais todos devem aderir e que passarão a incorporar no Contrato de Trabalho de cada colaborador. Desta forma, costuma trazer para ética empresarial a harmonia, a ordem, a transparência e a tranquilidade, em razão dos referenciais que cria, deixando um lastro decorrente do cumprimento de sua missão e de seus compromissos.

Assim como as empresas, as pessoas também passam por uma profunda crise de identidade ética. Há muito tempo que a criatividade, característica de nosso povo, deu espaço ao “jeitinho” ou à famosa “lei de Gerson”, onde levar vantagem é fundamental. O mercado profissional, os meios de ensino e a sociedade capitalista vêm formando nas pessoas um comportamento de competição acirrada e de busca pelo sucesso profissional a qualquer preço. Com isto, muitos se esquecem ou desaprendem um dos valores básicos da convivência em sociedade que é o respeito à individualidade do outro.

Algumas pessoas e empresas perceberam que competir com ética é a saída para o crescimento pessoal, profissional e de mercado, bem como de nossa sociedade. Portanto, cada vez mais reaprender as “boas maneiras” do comportamento profissional é fundamental.

Como ter atitudes éticas no ambiente de trabalho⁵⁶

Hoje, os profissionais requisitados pelos recrutadores devem ter inúmeras qualidades para obter sucesso na carreira profissional. Porém, apesar dos diversos conhecimentos que as pessoas possuem, existe algo que é um pré-requisito para alcançar qualquer posição: a ética. Este termo deve ser conhecido e praticado dentro e fora das empresas.

Muitos estudiosos, como Platão, Aristóteles e Sócrates, aprofundaram suas pesquisas sobre este assunto. Apesar das divergências das linhas teóricas e de como o comportamento é regido, existe um significado para ética que é imutável: ela corresponde aos valores morais que guiam o comportamento de um indivíduo.

Ser ético está relacionado a seguir os padrões da sociedade e as regras e políticas das organizações. Para que você não fique confuso ao tomar uma decisão em sua carreira, veja algumas dicas para garantir a ética profissional:

Humildade: Esteja pronto para ouvir sugestões, elogios e críticas. Você pode aprender muito com seus colegas de trabalho. Portanto, seja flexível às opiniões.

Honestidade: Ninguém perde por ser honesto. Aliás, a honestidade traz dignidade. Esta é a hora de mostrar seu caráter e ser um profissional ético.

Privacidade: Dentro das organizações, existem assuntos sigilosos e que devem ser tratados de forma discreta. Seja algo de clientes ou colegas de trabalho, o seu dever é manter segredo e não expor informações que são exclusividades da empresa.

Respeito: Seja com o chefe ou com o subordinado, você deve ser respeitoso com os colegas de trabalho. Evite falar mal daqueles

56 MARQUES, José Roberto. *Como ter atitudes éticas no ambiente de trabalho*. Disponível em: <http://economia.terra.com.br/blog-carreiras/blog/2014/05/29/como-ter-atitudes-eticas-no-ambiente-de-trabalho/>

Diplomas servirão para dar referencial ao profissional ou até mesmo para enfeitar a parede da sua sala, mas a competência é o fator chave que atrelada à diplomação lhe dará subsídios profissionais para ser bem-sucedido. Por isso podemos afirmar categoricamente que a competência não é composta pelo diploma por si só, apesar de que ele contribui para a composição da competência.

Espírito empreendedor

Os dias do funcionário que se comporta como funcionário pode estar com os dias contados. A visão tradicionalista de empregador e empregado, chefe e subordinado estão caminhando para o desuso.

As empresas com visão moderna estão encarando seus funcionários como colaboradores ou parceiros e implementando a visão empreendedora. Isso significa que os empresários perceberam que dar aos funcionários a possibilidade de ganhar mais do que simplesmente o salário mensal fixo, tem sido um bom negócio, pois faz com que o profissional dê maiores contribuições à organização, garantindo assim o comprometimento da equipe na busca de resultados positivos.

Equilíbrio emocional

O que quero dizer com o equilíbrio emocional? Bem, dito de modo simples, é o preparo psicológico para superar adequadamente as adversidades que surgirão na empresa e fora dela.

Vamos chamar o conjunto de problemas que todos nós possuímos de saco de problemas. As empresas querem que deixemos o nosso saco de problemas em casa. Por outro lado, os nossos familiares querem que deixemos nosso saco de problemas no trabalho. Diante disso, a pergunta que surge é: onde colocar nosso saco de problemas? Realmente é uma boa pergunta. E é justamente por isso que para tornar-se um profissional de sucesso é necessário que tenhamos equilíbrio emocional, pois não importa quais problemas tenhamos de caráter pessoal, nossos colegas de trabalho, subordinados, diretores e gerentes, enfim, as pessoas como um todo não tem culpa deles e não podemos descarregar esses problemas neles.

Quando falamos em equilíbrio, emocional, é importante avaliar também as situações adversas pelas quais todos os profissionais passam. É justamente aí que surge o momento da verdade que o profissional mostrará se tem o equilíbrio emocional.

Marketing Pessoal

O marketing pessoal pode ser definido como o conjunto de fatores e atitudes que transmitem uma imagem da pessoa. Os fatores a que me refiro incluem vestimenta como um todo, os modos pessoais, o modo de falar e a postura do profissional diante dos demais.

Referindo-se à vestimenta, cabe salientar que o profissional deve vestir-se adequadamente ao ambiente em que está inserido. Se a sua empresa adota um padrão formal, obviamente a sua vestimenta deve estar em conformidade com ela e o mesmo se refere a uma entrevista de emprego. Da mesma forma, seria um contrassenso usar terno e gravata para trabalhar em uma linha de produção. Portanto, a regra básica é vestir-se em conformidade com o ambiente de trabalho.

Comportamentos que o profissional deve evitar:

Falar demais;
Falar mal dos outros;
Viver mal-humorado;
Não possuir higiene pessoal;
Não respeitar os demais;
Ser egoísta;
Brincar demais;
Ser inflexível.

Atitudes em serviço: ações que o servidor toma quando no desempenho de suas funções, acarretando benefícios quando cumpridoras da ética e prejuízos quando não. Na verdade, trata-se de exteriorização do comportamento profissional.

Os pilares do comportamento profissional adequado são:

“Integridade – agir de maneira honesta e confiável.

Modos – nunca ser egoísta, rude ou indisciplinado.

Personalidade – expressar os próprios valores, atitudes e opiniões.

Aparência – apresentar-se sempre da melhor maneira possível.

Consideração – ver-se do ponto de vista da outra pessoa.

Tato – refletir antes de fala”⁵⁸.

Abaixo, listam-se 10 atitudes em serviço que devem ser evitadas:

“1) Assuntos profissionais x pessoais - É muito comum que o colaborador realize atividades como falar com a família, acessar redes sociais e pagar contas durante o expediente. Para não prejudicar as obrigações na empresa, o indicado é resolver essas questões após a jornada de trabalho. Caso o assunto só possa ser resolvido no horário comercial, é de bom senso reservar o horário de almoço.

2) Roupa – Pode até parecer fútil para alguns, mas muitos profissionais ainda pecam no vestuário. Há situações, como o abuso de decotes e transparências, e o uso de jeans em dias não permitidos, que podem criar problemas. Por esse motivo, é importante que o contratado adote o traje de acordo com a cultura da empresa e tenha a preocupação de adequar suas roupas ao ambiente de trabalho.

3) Postura – Cuidado com palavões, gírias e falar alto no trabalho. Comportamentos como esses podem prejudicá-lo no ambiente corporativo. Por isso, é fundamental ser educado e manter a compostura mesmo em situações críticas.

4) Críticas em público – O feedback negativo nunca deve ser em público, pois tal atitude pode constranger o colaborador. Porém, caso o assunto for um elogio ou reconhecimento é indicado fazer diante de outras pessoas como forma de incentivo. Os especialistas afirmam que acima de tudo é preciso ter bom senso e respeito.

5) Falta de Pontualidade – A atenção ao horário não é apenas na entrada ao trabalho, mas inclui ser pontual nas reuniões e outros compromissos da empresa. Além disso, o profissional deve respeitar o tempo estipulado para o almoço e cumprir suas tarefas no prazo.

6) Falar mal da empresa – Criticar a organização por causa do salário, benefícios e discordar das novas políticas da organização no ambiente de trabalho, não pega bem. Para os especialistas, existem

58

<http://imagem pessoal.band.uol.com.br/seis-principais-habilidades-pessoais-para-aprimorar-seu-comportamento-profissional/>

os canais e os momentos certos para relatar a insatisfação. O indicado é expor as ideias ao mesmo tempo em que propõe soluções.

7) Desrespeitar a hierarquia – Não acatar as regras da empresa é considerada insubordinação e pode levar a demissão. Além disso, passar por cima da posição pré-estabelecidas na instituição não é visto como pró-atividade. Em termos de postura, é essencial respeitar a hierarquia para evitar problemas na vida profissional.

8) Impor pensamentos ideais – É comum o líder ditar regras como crenças religiosas e política, entre outras determinações que ele acredite. Segundo especialistas, o chefe deve agir como responsável e não como ditador. Antes de tudo, é fundamental respeitar as diferenças e buscar o melhor de cada um para agregar valor à política da empresa.

9) Ausência de feedback – A falta de esclarecimento dos funcionários perante seus colegas e ao público externo compromete a imagem da organização. Deixar de dar um retorno quanto a uma solicitação, por exemplo, pode passar uma impressão negativa. As empresas são feitas de pessoas, que podem achar ruim a falta de informações.

10) Atmosfera negativa – Conviver com colega que reclama de tudo e ainda é mal-humorado não é nada agradável. Antes de expor um comentário, avalie se ele vai causar um desconforto no local de trabalho. O aconselhável é agir para sempre manter um ambiente positivo⁵⁹.

Prioridade⁶⁰

É a condição de algo que necessita que se ocorra de maneira imediata e emergencial. Normalmente, está relacionada a algo importante que ocorre em primeiro lugar em relação aos demais, seja em tempo, ordem, dignidade.

A prioridade também se refere a condição prevista em lei que determina que algumas categorias sociais têm preferência em alguns serviços, podendo passar à frente de outros em filas, por exemplo.

Normalmente, esta possibilidade é concedida aos idosos, deficientes físicos, gestantes e mães acompanhadas com bebês de colo.

O termo pode ser substituído por sinônimos como: precedência, antecedência, anterioridade, preexistência, preferência, privilégio, primazia, prevalência, primado.

Sigilo Profissional e Conduta Ética

Segredo ou Sigilo Profissional trata-se de manter em segredo toda a informação que seja valiosa para a empresa e seus colaboradores, cuja responsabilidade recaia sobre o profissional responsável pelas informações.⁶¹

No que diz respeito ao sigilo profissional trata de uma informação a ser protegida, impõe uma relação entre privacidade e publicidade, cujo dever profissional se estabelece desde a se ater ao estritamente necessário ao cumprimento de seu trabalho, a não informar sobre assuntos ou o que envolve o trabalho e é de caráter sigiloso.

59 <<http://revista.penseempregos.com.br/noticia/2013/04/saiba-10-comportamentos-inadequados-para-o-ambiente-de-trabalho-4110313.html>>

60 <https://www.significados.com.br/prioridade/>

61 PORTAL EDUCAÇÃO - Cursos Online: Mais de 1000 cursos online com certificado Disponível em: <http://www.portaleducacao.com.br/administracao/artigos/54264/etica-profissional-sigilo-das-informacoes#ixzz3eARxL4ME>.

Não são todas as profissões que devem a obrigação do sigilo e isso já seria revelador da disposição social que é atribuída a algumas profissões de terem o dever e o direito de mantê-lo.

Ora é consenso que o profissional conheça todos os elementos necessários para o bom cumprimento de seu trabalho, desde as condições institucionais até as informações obtidas na sua relação com o usuário.

O sigilo profissional não é absoluto, em muitos casos, esse elemento abre a possibilidade do profissional avaliar, subjetivamente, se deve manter ou divulgar o fato sigiloso, devendo prevalecer o disposto no Código de Ética Profissional da área de atuação em que o profissional trabalha. Atentando para o conteúdo ético-político dos princípios que o regem.

A análise do sigilo profissional a partir da ética mostra que se está diante de algo complexo, que não se limita a um preceito legal. Quer dizer, o seu entendimento remete as questões: Para quem? Com qual necessidade? Para quê? E em que condições? Essas questões não podem ser pensadas abstratamente, mas sim a partir das situações concretas nas quais estão inseridas, pois interrogam a multiplicidade de demandas que lhe são colocadas na comunicação de uma informação.

O sigilo profissional — a guarda de informações obtidas em razão do exercício profissional, de tudo aquilo que lhe foi confiado como sigilo, ou o que veio a ser conhecido devido seu estatuto profissional — está previsto.

Em muitos dispositivos legais (a Constituição Federal brasileira, o Código Penal, o Código Civil, o Código de Processo Penal, a Lei das Contravenções Penais e o Código de Processo Civil).

Constitucionalmente, ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer algo, senão em virtude da lei, e que são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas. Esse entendimento norteia os dispositivos legais que se referem ao sigilo profissional, em particular o sigilo médico.

A referência a esses dispositivos legais nos é útil nessa reflexão para chamar a atenção que o direito à confidencialidade é tanto um direito da pessoa, como também uma responsabilidade profissional. Em outros termos, a existência do sigilo profissional interessa a toda sociedade, pois é condição indispensável para o trabalho do profissional, na medida em que essas ações encarnam um interesse da sociedade, definido historicamente.⁶²

Levando em consideração que o setor público possui um Código de Ética já configurado, o presente tópico abordará dos conceitos e práticas da Ética dentro do âmbito do setor público. Vale ressaltar que no setor privado cabe a cada empresa configurar seu próprio Código de Ética ou também chamado de Código de Conduta Ética, que geralmente é elaborado em conjuntura com os colaboradores, de forma que possa abranger o conhecimento e prática de todos. Muitas vezes as empresas privadas tomam o Código de Ética contido em lei para desenvolverem o seu próprio.

Antes de adentrar nos princípios e fundamentos regidos pelas leis sobre a Ética é importante definir sobre o Estado, sobre os cidadãos, e consequentemente dos valores éticos considerados por ambos.

O Estado é a forma social mais abrangente, a sociedade de fins gerais que permite o desenvolvimento, em seu seio, das individualidades e das demais sociedades, chamadas de fins particulares. O Estado, como pessoa, é uma ficção, é um arranjo formulado pelos

62 SAMPAIO, S.S; RODRIGUES, F.W. *Ética e Sigilo Profissional*. Serv. Soc. Soc., São Paulo, n. 117, p. 84-93, jan./mar. 2014

5. INSTITUTO MAIS - 2023 - Prefeitura de Santana de Parnaíba - SP - Auxiliar de Desenvolvimento- Aprender a conviver e relacionar-se com pessoas que possuem habilidades e competências diferentes, que possuem expressões culturais e marcas sociais próprias, é condição necessária para o desenvolvimento de valores _____, como a dignidade do ser humano, o respeito ao outro, a igualdade, a equidade e a solidariedade.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna.

- (A) morais
- (B) culturais
- (C) éticos
- (D) estéticos

6. INSTITUTO MAIS - 2023 - Prefeitura de Santana de Parnaíba - SP - Auxiliar de Desenvolvimento- O planejamento, junto com as crianças, de cardápios balanceados, de cuidados com o preparo e oferta de lanches ou outras refeições, de projetos pedagógicos que envolvam o conhecimento sobre os alimentos, de preparações culinárias cotidianas ou que façam parte de festividades, permite que elas aprendam sobre a

- (A) importância nutricional dos alimentos e como se portar à mesa.
- (B) alimentação saudável e as necessidades nutricionais do corpo.
- (C) nutrição humana e as dietas adequadas.
- (D) função social da alimentação e as práticas culturais.

7. INSTITUTO MAIS - 2023 - Prefeitura de Santana de Parnaíba - SP - Auxiliar de Desenvolvimento- As crianças com necessidades educativas especiais são aquelas que podem necessitar de apoios e serviços de educação especial durante todo ou parte do seu percurso escolar, de forma a facilitar o seu desenvolvimento acadêmico, pessoal e socioemocional. Independentemente da incapacidade de cada criança, reconhece-se que todas mantêm o direito à

I. educação. II. igualdade de oportunidades. III. participação ativa na política.

É correto o que se afirma em

- (A) I e II, apenas.
- (B) I e III, apenas.
- (C) II e III, apenas.
- (D) I, II e III.

8. INSTITUTO MAIS - 2023 - Prefeitura de Santana de Parnaíba - SP - Auxiliar de Desenvolvimento Infantil- O Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), no artigo 3º, declara que a criança e o adolescente gozam de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se-lhes, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, a fim de lhes facultar o desenvolvimento

- (A) social, moral, afetivo, estético e cultural.
- (B) físico, mental, moral, espiritual e social.
- (C) acadêmico, físico, político, ético e cognitivo.
- (D) ético, mental, cultural, cognitivo e psicológico.

9. VUNESP - 2019 - Prefeitura de Araçatuba - SP - Agente de Desenvolvimento Infantil- Frente às transformações ocorridas nos últimos 50 anos, a escola deve assumir a capacidade de atuar e organizar os conhecimentos em função das questões que se levantam na atualidade, inclusive em relação aos modos como as crianças vivem as suas infâncias e à própria concepção de infância. Para a educação infantil, Barbosa (2008) propõe que seja adotada a concepção das crianças como

- (A) aprendizes passivos e respondentes cuja principal tarefa é absorver os conteúdos que lhes são passados pelos educadores.
- (B) indivíduos disformes que, no que se refere às regras do bom convívio social, precisam ser moldados por meio do ensino.
- (C) protagonistas do seu desenvolvimento, realizado por meio de uma interlocução ativa com seus pares, com os adultos e com o ambiente.
- (D) seres em falta, incompletos, que precisam ser protegidos e receber dos adultos as ferramentas necessárias para sua formação integral.
- (E) tábulas rasas a serem preenchidas pelos adultos, a fim de que possam contribuir para a construção de uma sociedade mais justa e tolerante.

10. VUNESP - 2019 - Prefeitura de Araçatuba - SP - Agente de Desenvolvimento Infantil- Ao explicar a capacidade de adaptação dos organismos vivos ao meio ambiente, Piaget (apud Portilho, 2009) infere que a inteligência humana é sempre uma construção endógena (fatores internos) de dados exógenos (fatores externos) provenientes da experiência. Essa adaptação apresenta duas invariantes funcionais básicas: a assimilação e a acomodação. Conforme Piaget (apud Portilho, 2009), é correto afirmar que a

- (A) acomodação funciona para preservar as estruturas dos organismos.
- (B) assimilação funciona no sentido de variabilidade, de desenvolvimento e de mudança.
- (C) acomodação é a incorporação de novos elementos a estruturas já existentes.
- (D) assimilação e a acomodação ocorrem separadamente na ação adaptativa.
- (E) assimilação e a acomodação são processos indissoluvelmente unidos.

11. UNIOESTE - 2022 - Prefeitura de Guaratuba - PR - Auxiliar de Educação Infantil - Edital nº 001- Entre os conhecimentos referentes à prevenção de acidentes e primeiros socorros, os profissionais que trabalham com crianças pequenas precisam saber sobre as formas de prevenção e as técnicas básicas de salvamento em casos de sufocamento ou engasgo. Assinale a alternativa INCORRETA sobre as formas de prevenção e os primeiros socorros às crianças em ambiente escolar:

- (A) Monitorar constantemente os objetos e brinquedos repassados para as crianças, com a finalidade de verificar se não possuem danos ou peças soltas que possam ocasionar algum acidente.