

AVISO IMPORTANTE: **Este é um Material de Demonstração**

Este arquivo representa uma prévia exclusiva da apostila.

Aqui, você poderá conferir algumas páginas selecionadas para conhecer de perto a qualidade, o formato e a proposta pedagógica do nosso conteúdo. Lembramos que este não é o material completo.



POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?



- × Conteúdo totalmente alinhado ao edital.
- × Teoria clara, objetiva e sempre atualizada.
- × Dicas práticas, quadros de resumo e linguagem descomplicada.
- × Questões gabaritadas
- × Bônus especiais que otimizam seus estudos.

Aproveite a oportunidade de intensificar sua preparação com um material completo e focado na sua aprovação:
Acesse agora: www.apostilasopcao.com.br

Disponível nas versões impressa e digital, com envio imediato!

Estudar com o material certo faz toda a diferença na sua jornada até a APROVAÇÃO.





CIM-AMFRI

**CIM-AMFRI - CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL
MULTIFINALITÁRIO DA REGIÃO DA AMFRI**

Auxiliar Administrativo

EDITAL Nº 01/2025

**CÓD: OP-081JL-25
7908403577880**

Língua Portuguesa

1. Interpretação de Texto.....	9
2. Significação das palavras: sinônimos, antônimos, sentido próprio e figurado das palavras.....	16
3. Ortografia Oficial.....	19
4. Pontuação.....	19
5. Acentuação.....	21
6. Emprego das classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição, conjunção (classificação e sentido que imprime às relações entre as orações).....	22
7. Concordância verbal e nominal.....	28
8. Regência verbal e nominal.....	30
9. Crase.....	31
10. Colocação pronominal.....	32

Matemática

1. Números inteiros e racionais: operações e propriedades.....	43
2. Grandezas proporcionais.....	48
3. Regra de três simples e composta.....	49
4. Porcentagem.....	51
5. Juros simples e compostos.....	53
6. Unidades de medida.....	55
7. Equação do 1º Grau.....	57
8. Resolução de situações-problema.....	58
9. Conceitos básicos de geometria: cálculo de área e cálculo de volume.....	61
10. Tabelas e gráficos.....	65
11. Raciocínio Lógico.....	68

Conhecimentos Gerais

1. Fatos e notícias locais, nacionais e internacionais veiculados a partir de 1º de julho de 2024, em meios de comunicação de massa, como jornais, rádios, Internet e televisão.....	77
2. Elementos de política brasileira.....	77
3. Cultura e sociedade: música, literatura, artes, arquitetura, rádio, cinema, teatro, jornais, revistas e televisão.....	78
4. Descobertas e inovações científicas na atualidade e seus impactos na sociedade contemporânea.....	82
5. Meio ambiente e cidadania: problemas, políticas públicas, aspectos locais e globais.....	86
6. História e geografia do Brasil e do município de Itajaí/ SC.....	91

Conhecimentos Específicos

Auxiliar Administrativo

1. Atendimento telefônico	113
2. Uso do PABX e demais equipamentos de escritório	117
3. Agenda	118
4. Noções de rotinas da área administrativa.....	120
5. Ética profissional	121
6. sigilo profissional	123
7. Postura profissional	124
8. Redação Oficial: Manual de Redação da Presidência da República	125
9. Protocolo: recebimento, registro, distribuição, tramitação e expedição de documentos	132
10. Noções de Arquivologia: função, triagem, métodos, classificação e ordenação de arquivos. Acondicionamento, armazenamento, preservação e conservação de documentos. Legislação arquivística. Tabela de temporalidade. Digitalização de documentos.....	133
11. Organização do local de trabalho.....	136
12. Hierarquia	141
13. Relações Interpessoais.....	141
14. Estatuto do Consórcio Intermunicipal Multifinalitário da Região da AMFRI - CIM-AMFRI	142
15. Lei Federal nº 11.107/2005.....	159
16. Noções de Direito Administrativo: Introdução ao Direito Administrativo: Conceito e natureza jurídica do Direito Administrativo. Fontes do Direito Administrativo. Princípios constitucionais e administrativos	162
17. Administração Pública: Conceito e estrutura. Administração Direta e Indireta. Entidades da Administração Indireta: autarquias, fundações públicas, empresas públicas e sociedades de economia mista.....	170
18. Atos Administrativos: Conceito, características e requisitos. Classificação dos atos administrativos. Validade e invalidação dos atos. Revogação e anulação	176
19. Poderes da Administração: Poder vinculado e discricionário. Poder hierárquico. Poder disciplinar. Poder regulamentar. Poder de polícia.....	187
20. Servidores Públicos: Regime jurídico dos servidores públicos: Direitos, deveres e responsabilidades. Provimento, vacância, estabilidade e perda do cargo.....	194
21. Processo administrativo disciplinar (PAD).....	206
22. Serviços Públicos: Conceito e princípios. Classificação. Delegação (concessão, permissão e autorização). Intervenção do Estado nos serviços públicos	211
23. Licitações e Contratos Administrativos: Princípios das licitações. Modalidades e tipos de licitação. Contratos administrativos: características, cláusulas exorbitantes e execução	223
24. Controle da Administração Pública: Controle interno e externo. Papel dos Tribunais de Contas. Fiscalização pelo Poder Legislativo. Controle judicial	253
25. Responsabilidade Civil do Estado: Teorias adotadas (subjativa e objetiva). Hipóteses de responsabilização do Estado. Responsabilidade por omissão	257
26. Improbidade Administrativa: Conceito e fundamentos legais. Atos de improbidade: enriquecimento ilícito, prejuízo ao erário, violação de princípios. Sanções e ações cabíveis.....	261
27. Noções de Administração Pública: Características básicas das organizações formais modernas: tipos de estrutura organizacional, natureza, finalidades e critérios de departamentalização.....	308
28. Organização administrativa: centralização, descentralização, concentração e desconcentração; organização administrativa da União; administração direta e indireta.	310
29. Gestão de processos	310

30. Gestão de contratos.....	311
31. Dos Atos de Improbidade Administrativa	270
32. Noções de processos licitatórios. Lei Federal nº 14.133/21	312
33. Princípios fundamentais da administração pública	355
34. Noções de Ciência Política: Organização Política Brasileira. Sistema Eleitoral Brasileiro. Sistema Partidário Brasileiro. Mandato Eletivo: Representação; Relação com a sociedade. Sistemas de Governo. Democracia Direta e Representativa. Presidencialismo. Separação de Poderes.....	355
35. Conhecimentos em informática: Microsoft Windows 10 ou versões mais recentes: área de trabalho, área de transferência, ícones, barra de tarefas e ferramentas, comandos e recursos; unidades de armazenamento; conceito de pastas, diretórios, arquivos e atalhos; visualização, exibição e manipulação de arquivos e pastas; uso dos menus, programas e aplicativos; painel de controle; interação com o conjunto de aplicativos MS-Office 2016 ou versões mais recentes	357
36. MS-Word 2016 ou versões mais recentes: barra de ferramentas, comandos, atalhos e recursos; editoração e processamento de textos; propriedades e estrutura básica dos documentos; distribuição de conteúdo na página; formatação; cabeçalho e rodapé; tabelas; impressão; inserção de objetos/imagens; campos predefinidos; envelopes, etiquetas, mala-direta; caixas de texto	377
37. MS-Excel 2016 ou versões mais recentes: barra de ferramentas, comandos, atalhos e recursos; funcionalidades e estrutura das planilhas; configuração de painéis e células; linhas, colunas, pastas, tabelas e gráficos; formatação; uso de fórmulas, funções e macros; impressão; inserção de objetos/imagens; campos predefinidos; controle de quebras e numeração de páginas; validação de dados e obtenção de dados externos; filtros e classificação de dados	385
38. Correio Eletrônico: comandos, atalhos e recursos; uso do correio eletrônico; preparo e envio de mensagens; anexação de arquivos; modos de exibição; organização de e-mails, gerenciador de contatos	392
39. Internet: barra de ferramentas, comandos, atalhos e recursos dos principais navegadores; navegação e princípios de acesso à internet; downloads; conceitos de URL, links, sites, vírus, busca e impressão de páginas.	394

INTERPRETAÇÃO DE TEXTO

A leitura e interpretação de textos são habilidades essenciais no âmbito dos concursos públicos, pois exigem do candidato a capacidade de compreender não apenas o sentido literal, mas também as nuances e intenções do autor. Os textos podem ser divididos em duas categorias principais: literários e não literários. A interpretação de ambos exige um olhar atento à estrutura, ao ponto de vista do autor, aos elementos de coesão e à argumentação. Neste contexto, é crucial dominar técnicas de leitura que permitam identificar a ideia central do texto, inferir informações implícitas e analisar a organização textual de forma crítica e objetiva.

— Compreensão Geral do Texto

A compreensão geral do texto consiste em identificar e captar a mensagem central, o tema ou o propósito de um texto, sejam eles explícitos ou implícitos. Esta habilidade é crucial tanto em textos literários quanto em textos não literários, pois fornece ao leitor uma visão global da obra, servindo de base para uma interpretação mais profunda. A compreensão geral vai além da simples decodificação das palavras; envolve a percepção das intenções do autor, o entendimento das ideias principais e a identificação dos elementos que estruturam o texto.

— Textos Literários

Nos textos literários, a compreensão geral está ligada à interpretação dos aspectos estéticos e subjetivos. É preciso considerar o gênero (poesia, conto, crônica, romance), o contexto em que a obra foi escrita e os recursos estilísticos utilizados pelo autor. A mensagem ou tema de um texto literário muitas vezes não é transmitido de maneira direta. Em vez disso, o autor pode utilizar figuras de linguagem (metáforas, comparações, simbolismos), criando camadas de significação que exigem uma leitura mais interpretativa.

Por exemplo, em um poema de Manuel Bandeira, como “O Bicho”, ao descrever um homem que revirava o lixo em busca de comida, a compreensão geral vai além da cena literal. O poema denuncia a miséria e a degradação humana, mas faz isso por meio de uma imagem que exige do leitor sensibilidade para captar essa crítica social indireta.

Outro exemplo: em contos como “A Hora e a Vez de Augusto Matraga”, de Guimarães Rosa, a narrativa foca na jornada de transformação espiritual de um homem. Embora o texto tenha uma história clara, sua compreensão geral envolve perceber os elementos de religiosidade e redenção que permeiam a narrativa, além de entender como o autor utiliza a linguagem regionalista para dar profundidade ao enredo.

— Textos Não Literários

Em textos não literários, como artigos de opinião, reportagens, textos científicos ou jurídicos, a compreensão geral tende a ser mais direta, uma vez que esses textos visam transmitir informações objetivas, ideias argumentativas ou instruções. Neste caso, o leitor precisa identificar claramente o tema principal ou a tese defendida pelo autor e compreender o desenvolvimento lógico do conteúdo.

Por exemplo, em um artigo de opinião sobre os efeitos da tecnologia na educação, o autor pode defender que a tecnologia é uma ferramenta essencial para o aprendizado no século XXI. A compreensão geral envolve identificar esse posicionamento e as razões que o autor oferece para sustentá-lo, como o acesso facilitado ao conhecimento, a personalização do ensino e a inovação nas práticas pedagógicas.

Outro exemplo: em uma reportagem sobre desmatamento na Amazônia, o texto pode apresentar dados e argumentos para expor a gravidade do problema ambiental. O leitor deve captar a ideia central, que pode ser a urgência de políticas de preservação e as consequências do desmatamento para o clima global e a biodiversidade.

— Estratégias de Compreensão

Para garantir uma boa compreensão geral do texto, é importante seguir algumas estratégias:

- **Leitura Atenta:** Ler o texto integralmente, sem pressa, buscando entender o sentido de cada parte e sua relação com o todo.

- **Identificação de Palavras-Chave:** Buscar termos e expressões que se repetem ou que indicam o foco principal do texto.

- **Análise do Título e Subtítulos:** Estes elementos frequentemente apontam para o tema ou ideia principal do texto, especialmente em textos não literários.

- **Contexto de Produção:** Em textos literários, o contexto histórico, cultural e social do autor pode fornecer pistas importantes para a interpretação do tema. Nos textos não literários, o contexto pode esclarecer o objetivo do autor ao produzir aquele texto, seja para informar, convencer ou instruir.

- **Perguntas Norteadoras:** Ao ler, o leitor pode se perguntar: Qual é o tema central deste texto? Qual é a intenção do autor ao escrever este texto? Há uma mensagem explícita ou implícita?

Exemplos Práticos

- **Texto Literário:** Um poema como “Canção do Exílio” de Gonçalves Dias pode, à primeira vista, parecer apenas uma descrição saudosista da pátria. No entanto, a compreensão geral

deste texto envolve entender que ele foi escrito no contexto de um poeta exilado, expressando tanto amor pela pátria quanto um sentimento de perda e distanciamento.

- **Texto Não Literário:** Em um artigo sobre as mudanças climáticas, a tese principal pode ser que a ação humana é a principal responsável pelo aquecimento global. A compreensão geral exigiria que o leitor identificasse essa tese e as evidências apresentadas, como dados científicos ou opiniões de especialistas, para apoiar essa afirmação.

– Importância da Compreensão Geral

Ter uma boa compreensão geral do texto é o primeiro passo para uma interpretação eficiente e uma análise crítica. Nos concursos públicos, essa habilidade é frequentemente testada em questões de múltipla escolha e em questões dissertativas, nas quais o candidato precisa demonstrar sua capacidade de resumir o conteúdo e de captar as ideias centrais do texto.

Além disso, uma leitura superficial pode levar a erros de interpretação, prejudicando a resolução correta das questões. Por isso, é importante que o candidato esteja sempre atento ao que o texto realmente quer transmitir, e não apenas ao que é dito de forma explícita. Em resumo, a compreensão geral do texto é a base para todas as outras etapas de interpretação textual, como a identificação de argumentos, a análise da coesão e a capacidade de fazer inferências.

— Ponto de Vista ou Ideia Central Defendida pelo Autor

O ponto de vista ou a ideia central defendida pelo autor são elementos fundamentais para a compreensão do texto, especialmente em textos argumentativos, expositivos e literários. Identificar o ponto de vista do autor significa reconhecer a posição ou perspectiva adotada em relação ao tema tratado, enquanto a ideia central refere-se à mensagem principal que o autor deseja transmitir ao leitor.

Esses elementos revelam as intenções comunicativas do texto e ajudam a esclarecer as razões pelas quais o autor constrói sua argumentação, narrativa ou descrição de determinada maneira. Assim, compreender o ponto de vista ou a ideia central é essencial para interpretar adequadamente o texto e responder a questões que exigem essa habilidade.

– Textos Literários

Nos textos literários, o ponto de vista do autor pode ser transmitido de forma indireta, por meio de narradores, personagens ou símbolos. Muitas vezes, os autores não expõem claramente suas opiniões, deixando a interpretação para o leitor. O ponto de vista pode variar entre diferentes narradores e personagens, enriquecendo a pluralidade de interpretações possíveis.

Um exemplo clássico é o narrador de “Dom Casmurro”, de Machado de Assis. Embora Bentinho (o narrador-personagem) conte a história sob sua perspectiva, o leitor percebe que o ponto de vista dele é enviesado, e isso cria ambiguidade sobre a questão central do livro: a possível traição de Capitu. Nesse caso, a ideia central pode estar relacionada à incerteza e à subjetividade das percepções humanas.

Outro exemplo: em “Vidas Secas”, de Graciliano Ramos, o ponto de vista é o de uma narrativa em terceira pessoa que se foca nos personagens humildes e no sofrimento causado pela

seca no sertão nordestino. A ideia central do texto é a denúncia das condições de vida precárias dessas pessoas, algo que o autor faz por meio de uma linguagem econômica e direta, alinhada à dureza da realidade descrita.

Nos poemas, o ponto de vista também pode ser identificado pelo eu lírico, que expressa sentimentos, reflexões e visões de mundo. Por exemplo, em “O Navio Negreiro”, de Castro Alves, o eu lírico adota um tom de indignação e denúncia ao descrever as atrocidades da escravidão, reforçando uma ideia central de crítica social.

– Textos Não Literários

Em textos não literários, o ponto de vista é geralmente mais explícito, especialmente em textos argumentativos, como artigos de opinião, editoriais e ensaios. O autor tem o objetivo de convencer o leitor de uma determinada posição sobre um tema. Nesse tipo de texto, a tese (ideia central) é apresentada de forma clara logo no início, sendo defendida ao longo do texto com argumentos e evidências.

Por exemplo, em um artigo de opinião sobre a reforma tributária, o autor pode adotar um ponto de vista favorável à reforma, argumentando que ela trará justiça social e reduzirá as desigualdades econômicas. A ideia central, neste caso, é a defesa da reforma como uma medida necessária para melhorar a distribuição de renda no país. O autor apresentará argumentos que sustentem essa tese, como dados econômicos, exemplos de outros países e opiniões de especialistas.

Nos textos científicos e expositivos, a ideia central também está relacionada ao objetivo de informar ou esclarecer o leitor sobre um tema específico. A neutralidade é mais comum nesses casos, mas ainda assim há um ponto de vista que orienta a escolha das informações e a forma como elas são apresentadas. Por exemplo, em um relatório sobre os efeitos do desmatamento, o autor pode não expressar diretamente uma opinião, mas ao apresentar evidências sobre o impacto ambiental, está implicitamente sugerindo a importância de políticas de preservação.

– Como Identificar o Ponto de Vista e a Ideia Central

Para identificar o ponto de vista ou a ideia central de um texto, é importante atentar-se a certos aspectos:

1. Título e Introdução: Muitas vezes, o ponto de vista do autor ou a ideia central já são sugeridos pelo título do texto ou pelos primeiros parágrafos. Em artigos e ensaios, o autor frequentemente apresenta sua tese logo no início, o que facilita a identificação.

2. Linguagem e Tom: A escolha das palavras e o tom (objetivo, crítico, irônico, emocional) revelam muito sobre o ponto de vista do autor. Uma linguagem carregada de emoção ou uma sequência de dados e argumentos lógicos indicam como o autor quer que o leitor interprete o tema.

3. Seleção de Argumentos: Nos textos argumentativos, os exemplos, dados e fatos apresentados pelo autor refletem o ponto de vista defendido. Textos favoráveis a uma determinada posição tenderão a destacar aspectos que reforcem essa perspectiva, enquanto minimizam ou ignoram os pontos contrários.

4. Conectivos e Estrutura Argumentativa: Conectivos como “portanto”, “por isso”, “assim”, “logo” e “no entanto” são usados para introduzir conclusões ou para contrastar argumentos, ajudando a deixar claro o ponto de vista do autor. A organização do texto em blocos de ideias também pode indicar a progressão da defesa da tese.

5. Conclusão: Em muitos textos, a conclusão serve para reafirmar o ponto de vista ou ideia central. Neste momento, o autor resume os principais argumentos e reforça a posição defendida, ajudando o leitor a compreender a ideia principal.

Exemplos Práticos

- **Texto Literário:** No conto “A Cartomante”, de Machado de Assis, o narrador adota uma postura irônica, refletindo o ceticismo em relação à superstição. A ideia central do texto gira em torno da crítica ao comportamento humano que, por vezes, busca respostas mágicas para seus problemas, ignorando a racionalidade.

- **Texto Não Literário:** Em um artigo sobre os benefícios da alimentação saudável, o autor pode adotar o ponto de vista de que uma dieta equilibrada é fundamental para a prevenção de doenças e para a qualidade de vida. A ideia central, portanto, é que os hábitos alimentares influenciam diretamente a saúde, e isso será sustentado por argumentos baseados em pesquisas científicas e recomendações de especialistas.

– Diferença entre Ponto de Vista e Ideia Central

Embora relacionados, ponto de vista e ideia central não são sinônimos. O ponto de vista refere-se à posição ou perspectiva do autor em relação ao tema, enquanto a ideia central é a mensagem principal que o autor quer transmitir. Um texto pode defender a mesma ideia central a partir de diferentes pontos de vista. Por exemplo, dois textos podem defender a preservação do meio ambiente (mesma ideia central), mas um pode adotar um ponto de vista econômico (focando nos custos de desastres naturais) e o outro, um ponto de vista social (focando na qualidade de vida das futuras gerações).

— Argumentação

A argumentação é o processo pelo qual o autor apresenta e desenvolve suas ideias com o intuito de convencer ou persuadir o leitor. Em um texto argumentativo, a argumentação é fundamental para a construção de um raciocínio lógico e coeso que sustente a tese ou ponto de vista do autor. Ela se faz presente em diferentes tipos de textos, especialmente nos dissertativos, artigos de opinião, editoriais e ensaios, mas também pode ser encontrada de maneira indireta em textos literários e expositivos.

A qualidade da argumentação está diretamente ligada à clareza, à consistência e à relevância dos argumentos apresentados, além da capacidade do autor de antecipar e refutar possíveis contra-argumentos. Ao analisar a argumentação de um texto, é importante observar como o autor organiza suas ideias, quais recursos utiliza para justificar suas posições e de que maneira ele tenta influenciar o leitor.

– Estrutura da Argumentação

A argumentação em um texto dissertativo-argumentativo, por exemplo, costuma seguir uma estrutura lógica que inclui:

1. Tese: A tese é a ideia central que o autor pretende defender. Ela costuma ser apresentada logo no início do texto, frequentemente na introdução. A tese delimita o ponto de vista do autor sobre o tema e orienta toda a argumentação subsequente.

2. Argumentos: São as justificativas que sustentam a tese. Podem ser de vários tipos, como argumentos baseados em fatos, estatísticas, opiniões de especialistas, experiências concretas ou raciocínios lógicos. O autor utiliza esses argumentos para demonstrar a validade de sua tese e persuadir o leitor.

3. Contra-argumentos e Refutação: Muitas vezes, para fortalecer sua argumentação, o autor antecipa e responde a possíveis objeções ao seu ponto de vista. A refutação é uma estratégia eficaz que demonstra que o autor considerou outras perspectivas, mas que tem razões para desconsiderá-las ou contestá-las.

4. Conclusão: Na conclusão, o autor retoma a tese inicial e resume os principais pontos da argumentação, reforçando seu ponto de vista e buscando deixar uma impressão duradoura no leitor.

– Tipos de Argumentos

A argumentação pode utilizar diferentes tipos de argumentos, dependendo do objetivo do autor e do contexto do texto. Entre os principais tipos, podemos destacar:

1. Argumento de autoridade: Baseia-se na citação de especialistas ou de instituições renomadas para reforçar a tese. Esse tipo de argumento busca emprestar credibilidade à posição defendida.

Exemplo: “Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), uma alimentação equilibrada pode reduzir em até 80% o risco de doenças crônicas, como diabetes e hipertensão.”

2. Argumento de exemplificação: Utiliza exemplos concretos para ilustrar e validar o ponto de vista defendido. Esses exemplos podem ser tirados de situações cotidianas, casos históricos ou experimentos.

Exemplo: “Em países como a Suécia e a Finlândia, onde o sistema educacional é baseado na valorização dos professores, os índices de desenvolvimento humano são superiores à média global.”

3. Argumento lógico (ou dedutivo): É baseado em um raciocínio lógico que estabelece uma relação de causa e efeito, levando o leitor a aceitar a conclusão apresentada. Esse tipo de argumento pode ser dedutivo (parte de uma premissa geral para uma conclusão específica) ou indutivo (parte de exemplos específicos para uma conclusão geral).

Exemplo dedutivo: “Todos os seres humanos são mortais. Sócrates é um ser humano. Logo, Sócrates é mortal.”

Exemplo indutivo: “Diversos estudos demonstram que o uso excessivo de telas prejudica a visão. Portanto, o uso prolongado de celulares e computadores também pode afetar negativamente a saúde ocular.”

4. Argumento emocional (ou patético): Apela aos sentimentos do leitor, utilizando a emoção como meio de convencimento. Este tipo de argumento pode despertar empatia, compaixão, medo ou revolta no leitor, dependendo da maneira como é apresentado.

Exemplo: “Milhares de crianças morrem de fome todos os dias enquanto toneladas de alimentos são desperdiçadas em países desenvolvidos. É inaceitável que, em pleno século XXI, ainda enfrentemos essa realidade.”

5. Argumento de comparação ou analogia: Compara situações semelhantes para fortalecer o ponto de vista do autor. A comparação pode ser entre eventos, fenômenos ou comportamentos para mostrar que a lógica aplicada a uma situação também se aplica à outra.

Exemplo: “Assim como o cigarro foi amplamente aceito durante décadas, até que seus malefícios para a saúde fossem comprovados, o consumo excessivo de açúcar hoje deve ser visto com mais cautela, já que estudos indicam seus efeitos nocivos a longo prazo.”

– Coesão e Coerência na Argumentação

A eficácia da argumentação depende também da coesão e coerência no desenvolvimento das ideias. Coesão refere-se aos mecanismos linguísticos que conectam as diferentes partes do texto, como pronomes, conjunções e advérbios. Estes elementos garantem que o texto flua de maneira lógica e fácil de ser seguido.

Exemplo de conectivos importantes:

- Para adicionar informações: “além disso”, “também”, “ademais”.
- Para contrastar ideias: “no entanto”, “por outro lado”, “todavia”.
- Para concluir: “portanto”, “assim”, “logo”.

Já a coerência diz respeito à harmonia entre as ideias, ou seja, à lógica interna do texto. Um texto coerente apresenta uma relação clara entre a tese, os argumentos e a conclusão. A falta de coerência pode fazer com que o leitor perca o fio do raciocínio ou não aceite a argumentação como válida.

– Exemplos Práticos de Argumentação

- **Texto Argumentativo (Artigo de Opinião):** Em um artigo que defenda a legalização da educação domiciliar no Brasil, a tese pode ser que essa prática oferece mais liberdade educacional para os pais e permite uma personalização do ensino. Os argumentos poderiam incluir exemplos de países onde a educação domiciliar é bem-sucedida, dados sobre o desempenho acadêmico de crianças educadas em casa e opiniões de especialistas. O autor também pode refutar os argumentos de que essa modalidade de ensino prejudica a socialização das crianças, citando estudos que mostram o contrário.

- **Texto Literário:** Em obras literárias, a argumentação pode ser mais sutil, mas ainda está presente. No romance “Capitães da Areia”, de Jorge Amado, embora a narrativa siga a vida de crianças abandonadas nas ruas de Salvador, a estrutura do texto e a escolha dos eventos apresentados constroem uma crítica implíci-

ta à desigualdade social e à falta de políticas públicas eficazes. A argumentação é feita de maneira indireta, por meio das experiências dos personagens e do ambiente descrito.

– Análise Crítica da Argumentação

Para analisar criticamente a argumentação de um texto, é importante que o leitor:

1. Avalie a pertinência dos argumentos: Os argumentos são válidos e relevantes para sustentar a tese? Estão bem fundamentados?

2. Verifique a solidez da lógica: O raciocínio seguido pelo autor é coerente? Há falácias argumentativas que enfraquecem a posição defendida?

3. Observe a diversidade de fontes: O autor utiliza diferentes tipos de argumentos (fatos, opiniões, dados) para fortalecer sua tese, ou a argumentação é unilateral e pouco fundamentada?

4. Considere os contra-argumentos: O autor reconhece e refuta pontos de vista contrários? Isso fortalece ou enfraquece a defesa da tese?

– Elementos de Coesão

Os elementos de coesão são os recursos linguísticos que garantem a conexão e a fluidez entre as diferentes partes de um texto. Eles são essenciais para que o leitor compreenda como as ideias estão relacionadas e para que o discurso seja entendido de forma clara e lógica. Em termos práticos, a coesão se refere à capacidade de manter as frases e parágrafos interligados, criando uma progressão lógica que permite ao leitor seguir o raciocínio do autor sem perder o fio condutor.

A coesão textual pode ser alcançada por meio de diversos mecanismos, como o uso de conectivos, pronomes, elipses e sinônimos, que evitam repetições desnecessárias e facilitam a transição entre as ideias. Em textos argumentativos e dissertativos, esses elementos desempenham um papel fundamental na organização e no desenvolvimento da argumentação.

– Tipos de Coesão

Os principais tipos de coesão podem ser divididos em coesão referencial, coesão sequencial e coesão lexical. Cada um deles envolve diferentes estratégias que contribuem para a unidade e a clareza do texto.

1. Coesão Referencial

A coesão referencial ocorre quando um elemento do texto remete a outro já mencionado, garantindo que as ideias sejam retomadas ou antecipadas sem a necessidade de repetição direta. Isso pode ser feito por meio de pronomes, advérbios ou outras expressões que retomam conceitos, pessoas ou objetos mencionados anteriormente.

Os principais mecanismos de coesão referencial incluem:

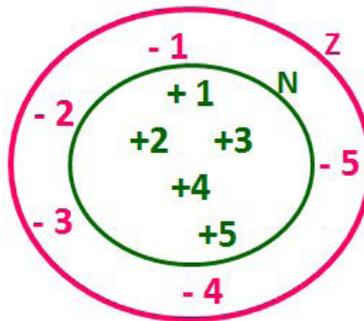
- **Pronomes pessoais:** Usados para substituir substantivos mencionados anteriormente.

MATEMÁTICA

NÚMEROS INTEIROS E RACIONAIS: OPERAÇÕES E PROPRIEDADES

CONJUNTO DOS NÚMEROS INTEIROS - Z

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



$N \subset Z$ (N está contido em Z)

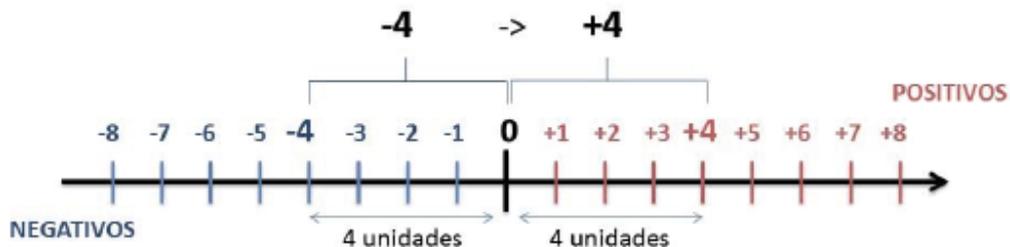
Subconjuntos:

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

Observamos nos números inteiros algumas características:

- **Módulo:** distância ou afastamento desse número até o zero, na reta numérica inteira. Representa-se o módulo por $| \cdot |$. O módulo de qualquer número inteiro, diferente de zero, é sempre positivo.

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



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

Operações

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

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

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

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

Exemplo:

(FUNDAÇÃO CASA – AGENTE EDUCACIONAL – VUNESP)

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

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

Resolução:

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

Resposta: A

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

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

ATENÇÃO:

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

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

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

Exemplo:

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

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

Resolução:

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

$52 - 16 = 36$ cm de altura de livros de 3 cm
 $36 : 3 = 12$ livros de 3 cm
 O total de livros da pilha: $8 + 12 = 20$ livros ao todo.

Resposta: D

• **Potênciação:** 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. $a^n = a \times a \times a \times a \dots \times a$, 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**.

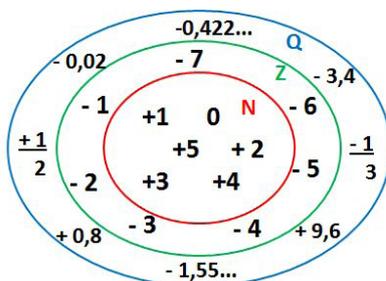
Propriedades da Potênciação

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



CONJUNTO DOS NÚMEROS RACIONAIS – Q

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



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

Subconjuntos:

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

Representação decimal

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

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

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

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

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

Representação Fracionária

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

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

$$0,035 = \frac{35}{1000}$$

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:

* 0,444...
Período: 4 (1 algarismo)

$$0,444... = \frac{4}{9}$$

* 0,313131...
Período: 31 (2 algarismos)

$$0,313131... = \frac{31}{99}$$

* 0,278278278...
Período: 278 (3 algarismos)

$$0,278278278... = \frac{278}{999}$$



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.

a)

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

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

Parte não periódica com 2 algarismos → Período com 1 algarismo → 2 algarismos zeros → 1 algarismo 9

Simplificando

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 $\frac{1,3333\dots + \frac{3}{2}}{1,5 + \frac{4}{3}}$:

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

CONHECIMENTOS GERAIS

FATOS E NOTÍCIAS LOCAIS, NACIONAIS E INTERNACIONAIS VEICULADOS A PARTIR DE 1º DE JULHO DE 2024, EM MEIOS DE COMUNICAÇÃO DE MASSA, COMO JORNAIS, RÁDIOS, INTERNET E TELEVISÃO

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 informativo para transmitirem outros tipos de informação, como focos, 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.

ELEMENTOS DE POLÍTICA BRASILEIRA

O Brasil é um República Federativa Presidencialista formada pela União e por estados e municípios, nos quais o exercício do poder se atribui a órgãos independentes. Esse sistema federal permite que o governo central represente as várias entidades territoriais que possuem interesses em comum: relações exteriores, defesa, comunicações, etc. Ao mesmo tempo, permite que essas entidades mantenham suas próprias identidades, leis e planos de ação. Os estados possuem autonomia política.

O chefe de Estado é eleito pela população, mantendo-se no poder por um período de quatro anos e tendo direito a se recandidatar uma vez. As funções tanto de chefe de Estado como de chefe de Governo são exercidas pelo Presidente da República.

O Presidente da República é também o chefe máximo do Poder Executivo, já que o Brasil adota o regime presidencialista. O Presidente exerce o comando supremo das Forças Armadas do país e tem o dever de sustentar a independência e a integridade do Brasil.

O Poder Executivo Federal é formado por órgãos de administração direta – como os ministérios – e indireta, como empresas públicas – coloca programas de governo em prática ou na prestação de serviço público.

O Executivo age junto ao Poder Legislativo ao participar da elaboração das leis e sancionando ou vetando projetos. Em situações de urgência, o Executivo adota medidas provisórias e propõe emendas à Constituição, projetos de leis complementares e ordinárias e leis delegadas.

É o Vice-Presidente da República que substitui o Presidente em caso de impedimento ou caso o cargo se torne vago. O Vice-Presidente deve auxiliar o Presidente sempre que for convocado para realizar missões especiais. Já os ministros auxiliam o Presidente na direção superior da administração federal.

No Executivo Estadual, o chefe supremo é o governador do estado. Ele tem sob seu comando secretários e auxiliares diretos. O governador representa sua Unidade Federativa junto ao Estado brasileiro e aos demais estados. Além disso, o governador coordena as relações jurídicas, políticas e administrativas de seu estado e defende sua autonomia.

O chefe do Poder Executivo Municipal é o prefeito. Ele precisa ter, no mínimo, 18 anos de idade e é eleito para exercer um mandato de quatro anos. O prefeito possui atribuições políticas e administrativas, que se expressam no planejamento de atividades, obras e serviços municipais.

O prefeito pode apresentar, sancionar, promulgar e vetar proposições e projetos de lei. Todo ano, o Executivo Municipal elabora a proposta orçamentária, que é submetida à Câmara dos Vereadores.

De acordo com a Constituição Federal e as constituições estaduais, os municípios gozam de autonomia. Todo município é regido por uma Lei Orgânica, aprovada por dois terços dos membros da Câmara Municipal.

O sistema brasileiro é multipartidário: permite a formação legal de vários partidos políticos.

CULTURA E SOCIEDADE: MÚSICA, LITERATURA, ARTES, ARQUITETURA, RÁDIO, CINEMA, TEATRO, JORNAIS, REVISTAS E TELEVISÃO

AS ARTES E A IDENTIDADE NACIONAL

A arte é um dos principais elementos de construção da identidade de um povo. No Brasil, a diversidade cultural resultante da miscigenação entre povos indígenas, africanos e europeus se reflete nas artes plásticas, na arquitetura e nas manifestações artísticas contemporâneas. Desde o período colonial até os dias atuais, a arte brasileira passou por diversas transformações, acompanhando os contextos históricos, sociais e políticos do país.

► **A Arte no Brasil Colonial e Imperial**

A história da arte no Brasil começa com as expressões artísticas indígenas, que se manifestavam por meio da cerâmica, das pinturas corporais e da confecção de artefatos rituais. Com a chegada dos colonizadores portugueses no século XVI, a arte passou a ser influenciada pelo estilo europeu, especialmente pelo barroco.

Durante o período colonial, a arte no Brasil teve forte influência da Igreja Católica. Esculturas sacras e pinturas religiosas eram produzidas para decorar igrejas e mosteiros. O barroco brasileiro se destacou principalmente em Minas Gerais, com a obra de Antônio Francisco Lisboa, o Aleijadinho, cujas esculturas e entalhes em pedra-sabão se tornaram ícones da arte nacional.

No século XIX, com a chegada da Missão Artística Francesa ao Brasil em 1816, a arte acadêmica ganhou força. Fundada em 1826, a Academia Imperial de Belas Artes promoveu um ensino formal baseado nos padrões europeus. Nessa época, artistas como Jean-Baptiste Debret registraram o cotidiano do Brasil imperial, documentando a cultura e as condições de vida da população.

► **O Modernismo e a Busca por uma Identidade Brasileira**

O modernismo foi um marco na história da arte brasileira, representando uma ruptura com os padrões acadêmicos e uma busca pela valorização da cultura nacional. A Semana de Arte Moderna de 1922, realizada em São Paulo, simbolizou essa nova fase, trazendo artistas que exploravam temas nacionais e experimentavam novas formas de expressão.

Entre os principais nomes do modernismo estão:

- Anita Malfatti, pioneira na introdução das vanguardas europeias no Brasil;
- Tarsila do Amaral, autora de obras icônicas como “Abaporu”, que exaltam a identidade brasileira;
- Di Cavalcanti, que retratou o cotidiano do povo e da cultura popular;
- Oswald de Andrade, autor do “Manifesto Antropofágico”, que propunha a assimilação e ressignificação das influências estrangeiras.

O modernismo ajudou a consolidar uma identidade cultural própria, afastando-se da imitação dos modelos europeus e valorizando elementos tipicamente brasileiros, como a fauna, a flora e as tradições populares.

► **Arte Contemporânea e Expressões Urbanas**

A partir da segunda metade do século XX, a arte brasileira se diversificou ainda mais, incorporando novas técnicas e linguagens. O movimento concretista dos anos 1950, com artistas como Hélio Oiticica e Lygia Clark, trouxe uma abordagem experimental e interativa para a arte.

Nos anos 1960 e 1970, em um contexto de ditadura militar, a arte se tornou um instrumento de resistência política. Artistas como Cildo Meireles e Antônio Dias utilizaram suas obras para criticar o regime autoritário e questionar a censura e a repressão.

Atualmente, a arte urbana é uma das principais expressões da cultura brasileira contemporânea. O grafite, por exemplo, ganhou grande destaque em cidades como São Paulo e Rio de Janeiro, com artistas como Eduardo Kobra e Os Gêmeos sendo reconhecidos internacionalmente. Além de embelezar os espaços urbanos, o grafite também serve como forma de protesto e reflexão sobre questões sociais.

Outras manifestações contemporâneas incluem instalações interativas, performances e arte digital, que ampliam os limites da criação artística e proporcionam novas formas de engajamento do público.

► **A Arte como Meio de Resistência e Inclusão Social**

A arte brasileira sempre teve um papel importante na luta por direitos e na valorização de diferentes grupos sociais. A cultura popular, representada em festas, músicas e artesanatos, fortalece a identidade das comunidades e ajuda a preservar tradições.

Projetos sociais que utilizam a arte como ferramenta de inclusão têm transformado a vida de muitas pessoas. Iniciativas como a Fundação Casa Grande, no Ceará, e o projeto AfroReggae, no Rio de Janeiro, promovem educação e cidadania por meio da arte, oferecendo oportunidades para jovens em situação de vulnerabilidade.

Além disso, a arte indígena e afro-brasileira vem ganhando cada vez mais reconhecimento, destacando a importância da diversidade cultural do país. Artistas indígenas, como Jaider Esbell, e movimentos como a arte afro-brasileira contemporânea trazem novas perspectivas e narrativas para o cenário artístico nacional.

O CINEMA BRASILEIRO E SUA EVOLUÇÃO

O cinema brasileiro tem uma trajetória rica e marcada por desafios e conquistas. Desde as primeiras exibições no início do século XX até as produções contemporâneas reconhecidas internacionalmente, o cinema nacional reflete a história, a cultura e os dilemas sociais do Brasil.

Ao longo dos anos, o setor passou por períodos de crescimento e crises, enfrentando dificuldades como a censura, a falta de financiamento e a concorrência com a indústria hollywoodiana. No entanto, cineastas brasileiros conseguiram desenvolver uma linguagem própria e consolidar o cinema nacional como uma expressão artística e social relevante.

► Os Primeiros Passos do Cinema Brasileiro

O cinema chegou ao Brasil em 1896, pouco tempo depois da invenção do cinematógrafo pelos irmãos Lumière na França. As primeiras exibições ocorreram no Rio de Janeiro, e, logo em seguida, começaram a surgir as primeiras produções nacionais.

O primeiro filme brasileiro de que se tem registro é “Vista da Baía de Guanabara” (1898), de Afonso Segreto. No início do século XX, os cinejornais e as reconstituições de crimes famosos, conhecidas como “filmes de atualidades”, tornaram-se populares.

Na década de 1920, começaram a surgir os primeiros estúdios e longas-metragens de ficção. Destaca-se o filme “O Ébrio” (1946), protagonizado pelo cantor Vicente Celestino, um grande sucesso de bilheteria da época. Esse período também foi marcado pelo surgimento das chanchadas, comédias musicais produzidas pela Atlântida Cinematográfica, estreladas por nomes como Oscarito e Grande Otelo.

Apesar dos avanços, o cinema brasileiro ainda enfrentava dificuldades, principalmente devido à falta de investimentos e à concorrência com as produções estrangeiras.

► O Cinema Novo e a Transformação da Linguagem Cinematográfica

Nos anos 1960, surgiu o movimento do Cinema Novo, um dos mais importantes da história do cinema brasileiro. Inspirado no neorealismo italiano e na Nouvelle Vague francesa, o movimento buscava retratar a realidade do Brasil, com um olhar crítico sobre as desigualdades sociais e políticas.

Os principais cineastas do Cinema Novo foram:

- Glauber Rocha, diretor de “Deus e o Diabo na Terra do Sol” (1964) e “Terra em Transe” (1967), filmes que criticavam a opressão e a luta pelo poder no Brasil;
- Nelson Pereira dos Santos, que dirigiu “Vidas Secas” (1963), baseado na obra de Graciliano Ramos, retratando a miséria no sertão nordestino;
- Ruy Guerra, que dirigiu “Os Fuzis” (1964), uma forte crítica à exploração do trabalhador no Brasil.

O lema do Cinema Novo era “uma câmera na mão e uma ideia na cabeça”, refletindo a proposta de fazer cinema com poucos recursos, mas com forte engajamento político e social.

Com o endurecimento da ditadura militar, muitos cineastas do Cinema Novo enfrentaram censura ou foram para o exílio. Esse período marcou o declínio do movimento, mas seu impacto foi fundamental para a evolução do cinema brasileiro.

► A Retomada do Cinema Nacional

A década de 1980 foi um período difícil para o cinema brasileiro. O fechamento da Embrafilme em 1990, durante o governo Collor, resultou em uma drástica redução na produção de filmes nacionais. Entretanto, nos anos 1990, o cinema brasileiro viveu um novo renascimento, conhecido como Retomada.

Alguns dos filmes mais marcantes dessa fase foram:

- “Carlota Joaquina, Princesa do Brasil” (1995), de Carla Camurati, que marcou a volta das grandes produções nacionais;
- “Central do Brasil” (1998), de Walter Salles, indicado ao Oscar de Melhor Filme Estrangeiro e vencedor do Urso de Ouro em Berlim;
- “Cidade de Deus” (2002), de Fernando Meirelles, um dos filmes brasileiros mais aclamados internacionalmente, indicado a quatro Oscars.

A Retomada trouxe um novo fôlego para o cinema brasileiro, com maior investimento na produção e distribuição de filmes. Além disso, houve uma diversificação de gêneros, incluindo comédias, dramas e filmes históricos.

▣ O Cinema Brasileiro Contemporâneo e seus Desafios

Nos últimos anos, o cinema brasileiro continuou a se consolidar, conquistando espaço em festivais internacionais e alcançando maior reconhecimento. Filmes como “Tropa de Elite” (2007), “Bacurau” (2019) e “Que Horas Ela Volta?” (2015) demonstram a força do cinema nacional e sua capacidade de abordar temas sociais relevantes.

O crescimento das plataformas de streaming também trouxe novas oportunidades para o cinema brasileiro. Produções como “Marighella” (2021), de Wagner Moura, ganharam grande visibilidade em plataformas digitais, ampliando o alcance das obras nacionais.

Entretanto, o cinema brasileiro ainda enfrenta desafios, como:

- Falta de incentivo governamental, que impacta a produção independente;
- Concorrência com o cinema estrangeiro, que domina as salas de cinema e plataformas de streaming;
- Dificuldade de distribuição, que faz com que muitos filmes nacionais não cheguem ao grande público.

Apesar dessas dificuldades, o cinema brasileiro continua a se reinventar e a conquistar reconhecimento mundial, com produções inovadoras e engajadas socialmente.

A IMPRENSA E A FORMAÇÃO DA OPINIÃO PÚBLICA

A imprensa desempenha um papel essencial na sociedade brasileira, influenciando a formação da opinião pública e a construção do debate democrático. Desde a chegada da família real portuguesa ao Brasil, em 1808, quando foi permitido o surgimento dos primeiros jornais, até a era digital, a imprensa tem sido um dos principais meios de informação da população.

Ao longo da história, jornais e revistas tiveram impacto direto em momentos políticos importantes, como a Independência, a Proclamação da República e o regime militar. Com o avanço da tecnologia, o jornalismo passou por transformações significativas, incluindo a migração para o ambiente digital e o crescimento das redes sociais como fontes de informação.

► A Origem da Imprensa no Brasil

Até 1808, o Brasil não possuía uma imprensa própria, pois a Coroa Portuguesa proibia a publicação de jornais e livros no território colonial. Essa situação mudou com a chegada da família real portuguesa, que trouxe consigo a Imprensa Régia, responsável pela publicação do primeiro jornal brasileiro, a Gazeta do Rio de Janeiro.

No século XIX, o crescimento da imprensa acompanhou os debates políticos da época. Destacam-se jornais como:

- **Correio Braziliense (1808):** Fundado por Hipólito da Costa, foi impresso em Londres e tinha uma linha editorial crítica ao governo português.
- **Diário do Rio de Janeiro (1821):** Um dos primeiros periódicos a ser publicado regularmente no país.

Durante a Independência do Brasil (1822), a imprensa teve um papel fundamental na propagação de ideias favoráveis à separação de Portugal. No período imperial, jornais e revistas ganharam mais espaço, tornando-se ferramentas de debate político e social.

No final do século XIX, com a Proclamação da República (1889), a imprensa se consolidou como um meio de influência sobre a opinião pública, ajudando a difundir ideais republicanos e a criticar os problemas do governo monárquico.

► A Imprensa no Século XX: Entre a Liberdade e a Censura

No século XX, a imprensa brasileira passou por avanços tecnológicos e enfrentou períodos de censura e repressão, especialmente durante a ditadura militar (1964-1985).

Com o crescimento da urbanização e o aumento da alfabetização, surgiram jornais de grande circulação, como:

- **O Estado de S. Paulo (1875):** Conhecido por sua postura crítica em diferentes momentos políticos do Brasil.
- **Folha de S. Paulo (1921):** Um dos jornais mais influentes do país.
- **Jornal do Brasil (1891):** Importante veículo do Rio de Janeiro, pioneiro na adoção do formato moderno de jornalismo.

Na década de 1960, o Brasil passou por um golpe militar que instaurou uma ditadura, levando à censura da imprensa. Muitos veículos sofreram repressão, e jornalistas foram perseguidos. Durante esse período, alguns jornais utilizaram estratégias para driblar a censura, como o Jornal do Brasil, que publicava receitas de bolo em espaços onde matérias censuradas seriam inseridas.

Com a redemocratização na década de 1980, a imprensa voltou a exercer seu papel de forma mais livre, cobrindo temas políticos e sociais de maneira mais abrangente.

► O Jornalismo na Era Digital e a Transformação da Opinião Pública

A partir dos anos 2000, a internet revolucionou a forma como as pessoas consomem notícias. A queda na circulação de jornais impressos e o crescimento do jornalismo digital transformaram a dinâmica da imprensa. Portais como G1, UOL, Estadão e Folha Online passaram a liderar a produção de conteúdo informativo no Brasil.

Além dos veículos tradicionais, novos formatos surgiram, como blogs independentes, podcasts e canais de jornalismo investigativo, como:

- The Intercept Brasil, voltado para denúncias e investigações.
- Agência Pública, focada no jornalismo investigativo independente.
- Nexo Jornal, que oferece análises aprofundadas sobre temas políticos e sociais.

Com o crescimento das redes sociais, plataformas como Twitter, Facebook, Instagram e WhatsApp se tornaram fontes primárias de informação para muitos brasileiros. No entanto, essa mudança trouxe desafios, como a disseminação de fake news, que muitas vezes manipulam a opinião pública e enfraquecem o debate democrático.

A ascensão das fake news e da desinformação tem levado a um questionamento sobre o papel da imprensa e a necessidade de checagem de fatos. Iniciativas como Lupa, Aos Fatos e Comprova trabalham para combater a disseminação de informações falsas, reforçando a importância do jornalismo profissional.

► Desafios e Perspectivas para a Imprensa Brasileira

Apesar da transformação digital, a imprensa enfrenta desafios significativos:

- **Crise do modelo de negócios:** Com a queda na receita de publicidade e na venda de jornais impressos, muitos veículos enfrentam dificuldades financeiras.
- **Ataques à liberdade de imprensa:** Jornalistas e veículos de comunicação frequentemente sofrem intimidações e tentativas de censura, o que ameaça a liberdade de expressão.
- **Concorrência com redes sociais:** Muitas pessoas preferem consumir notícias diretamente pelas redes sociais, sem recorrer a fontes confiáveis, o que aumenta o risco de desinformação.

Por outro lado, há oportunidades para o fortalecimento do jornalismo:

- Adoção de modelos de financiamento alternativos, como assinaturas digitais e financiamento coletivo.
- Uso de inteligência artificial para otimizar a produção e verificação de informações.
- Maior participação do público, que pode interagir diretamente com jornalistas e veículos, tornando o jornalismo mais dinâmico e transparente.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Auxiliar Administrativo

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

O atendimento telefônico é uma habilidade essencial para o vigia, pois vai muito além de simplesmente atender chamadas; trata-se de uma ferramenta que pode influenciar diretamente a segurança e a eficiência no ambiente de trabalho. Quando um vigia atende ao telefone, ele atua como a primeira linha de contato entre o local que está protegendo e o mundo externo. Portanto, a forma como essa interação é conduzida pode impactar a imagem da empresa ou instituição, bem como a segurança do ambiente.

Além disso, a função de vigia envolve a responsabilidade de identificar e filtrar possíveis ameaças, fornecer informações claras e agir rapidamente em situações de emergência. Por isso, o atendimento telefônico não deve ser visto apenas como uma tarefa rotineira, mas como parte crucial do trabalho de proteção. É um momento em que o vigia pode confirmar a identidade de pessoas, verificar situações suspeitas e obter informações importantes para manter a segurança do local.

— A postura adequada no atendimento telefônico

A postura adequada no atendimento telefônico é um dos principais elementos que definem a eficiência e a eficácia de um vigia em sua função. Mesmo não estando frente a frente com o interlocutor, o modo como o vigia se comunica ao telefone transmite profissionalismo, confiança e preparo.

A seguir, vamos detalhar os principais aspectos que compõem uma postura adequada no atendimento telefônico, incluindo a forma de apresentação, o tom de voz e a maneira de lidar com diferentes tipos de ligações.

A maneira correta de atender ao telefone: apresentação, tom de voz e educação

Ao atender uma chamada telefônica, o vigia deve sempre iniciar de forma cordial e educada. A apresentação é a primeira impressão que a pessoa do outro lado da linha terá, e isso pode influenciar o desenrolar da conversa. Uma apresentação padrão e profissional deve incluir:

– **Saudação:** Utilize expressões como “Bom dia”, “Boa tarde” ou “Boa noite”, dependendo do horário da ligação.

– **Identificação:** Informe o nome do local ou da empresa que está sendo protegido e, se permitido, o próprio nome do vigia, por exemplo: “Boa tarde, recepção da empresa X, quem fala é o João, como posso ajudar?”

Essa abordagem demonstra que o vigia está atento e preparado para a comunicação, o que gera confiança em quem está ligando.

O tom de voz também é um fator essencial. Mesmo que a ligação seja sobre um assunto urgente ou delicado, o vigia deve manter um tom calmo, claro e firme. Um tom de voz adequado

transmite tranquilidade e controle da situação, além de evitar mal-entendidos. Falar de forma clara, pausada e articulada garante que as informações sejam compreendidas corretamente por quem está ligando.

A educação e cortesia devem estar presentes em todas as interações telefônicas, independentemente do conteúdo ou do tom do interlocutor. Frases como “por favor”, “obrigado” e “desculpe, poderia repetir?” são sinais de respeito e profissionalismo, essenciais para um bom atendimento.

Como lidar com diferentes tipos de ligações: urgentes, informativas e inesperadas

Durante seu turno, o vigia pode receber diversos tipos de ligações que exigem respostas específicas. Vamos entender como se comportar em cada uma dessas situações:

– **Ligações urgentes:** Em situações de emergência ou que demandam resposta rápida, o vigia deve manter a calma e escutar atentamente o que a pessoa está dizendo. Evite interromper e faça perguntas objetivas para entender a situação o mais rápido possível. Ao final da ligação, anote todas as informações importantes e siga os procedimentos de segurança previamente estabelecidos, como acionar o supervisor ou os serviços de emergência, se necessário.

– **Ligações informativas:** São aquelas em que a pessoa busca informações sobre o local, horários de funcionamento ou outras dúvidas. Nesse caso, a resposta do vigia deve ser clara e objetiva. Se não souber a resposta, o ideal é informar que irá verificar a informação e retornará a ligação, ou direcionar a pessoa para quem possa atendê-la adequadamente.

– **Ligações inesperadas:** Chamadas de pessoas desconhecidas que fazem perguntas estranhas ou tentam obter informações confidenciais devem ser tratadas com cautela. O vigia deve evitar fornecer qualquer informação sensível e, se suspeitar de algo, deve informar imediatamente o supervisor ou a equipe de segurança.

Dicas para manter uma postura adequada durante o atendimento

– **Mantenha a concentração:** Distrações podem levar a erros ou esquecimentos durante a ligação. Esteja sempre atento ao que o interlocutor está dizendo.

– **Evite gírias e termos informais:** Mesmo em conversas mais descontraídas, mantenha um vocabulário profissional e apropriado.

– **Controle emocional:** Em situações de estresse, é fundamental que o vigia mantenha o controle emocional para não transmitir insegurança ou nervosismo ao interlocutor.

Uma postura adequada ao telefone é, portanto, resultado de prática, preparo e atenção aos detalhes. Quando o vigia demonstra segurança, educação e profissionalismo, a comunicação se torna mais eficiente, e isso contribui para o bom desempenho de suas funções.

— **Procedimentos de segurança durante o atendimento**

Ao atuar como vigia, o atendimento telefônico não é apenas uma questão de cordialidade e eficiência; é também uma ferramenta vital para garantir a segurança do ambiente. Por isso, o vigia precisa estar ciente de que cada ligação pode representar uma potencial ameaça ou oportunidade de proteger o local sob sua responsabilidade.

O que perguntar e como confirmar informações de maneira segura

Durante o atendimento, o vigia deve agir de forma preventiva, buscando confirmar a identidade e a intenção de quem está do outro lado da linha. Para isso, é importante desenvolver um protocolo de perguntas que ajudem a identificar o interlocutor sem fornecer informações desnecessárias. Algumas dicas práticas incluem:

— **Solicite informações específicas:** Pergunte o nome completo, o motivo da ligação e com quem deseja falar. A pessoa que tem um motivo legítimo para ligar geralmente não hesitará em fornecer essas informações.

— **Verifique dados antes de fornecer qualquer informação:** Se a ligação for sobre uma entrega, por exemplo, confirme os detalhes do pedido, como o nome do destinatário e o horário previsto para a entrega. Nunca forneça informações sobre o local ou as pessoas presentes sem antes confirmar a identidade da pessoa que está ligando.

— **Evite responder a perguntas diretas sem confirmação:** Se alguém perguntar se uma determinada pessoa está presente ou sobre a rotina do local, o vigia deve responder de forma neutra e genérica, como: “Por favor, deixe-me verificar” ou “Esta informação precisa ser confirmada. Posso ajudar com algo mais?”

Como lidar com ligações suspeitas ou que exigem informações confidenciais

Em situações onde a ligação parece suspeita ou o interlocutor insiste em obter informações confidenciais, o vigia deve adotar uma postura ainda mais cautelosa. Aqui estão algumas estratégias para lidar com esses casos:

— **Mantenha a calma e controle da situação:** Não demonstre preocupação ou hesitação, mesmo que a ligação pareça suspeita. O vigia deve manter o tom de voz calmo e profissional, agindo como se estivesse lidando com uma chamada comum.

— **Não revele informações sensíveis:** Em nenhuma circunstância o vigia deve divulgar dados como horários de troca de turno, número de funcionários presentes, locais de acesso restrito ou informações sobre sistemas de segurança. Se o interlocutor insistir, o vigia deve informar que não está autorizado a fornecer esses detalhes.

— **Anote todos os detalhes da ligação:** Horário, número do telefone (se disponível), tom da pessoa que ligou, perguntas feitas e qualquer informação relevante. Essas anotações podem ser essenciais para a equipe de segurança ou para investigações futuras.

Quando e como acionar o supervisor ou a segurança

Existem momentos em que a ligação pode ser identificada como uma ameaça potencial ou um incidente de segurança em andamento. Nesses casos, é crucial saber quando acionar a supervisão ou a equipe de segurança. O vigia deve estar preparado para agir de forma rápida e eficiente nos seguintes cenários:

— **Ligações que contenham ameaças diretas:** Se a pessoa do outro lado da linha fizer qualquer tipo de ameaça, seja de invasão, violência ou outra atividade criminosa, o vigia deve manter a calma e tentar coletar o máximo de informações possíveis, enquanto discretamente aciona o supervisor ou a equipe de segurança.

— **Solicitações suspeitas de informações internas:** Se alguém se passar por um funcionário, cliente ou outra pessoa autorizada e solicitar informações que parecem não condizer com o perfil esperado, o vigia deve interromper a ligação educadamente e informar imediatamente o supervisor.

— **Situações de emergência:** Em casos de incêndio, invasão ou outras emergências reportadas por telefone, o vigia deve seguir os protocolos de emergência da instituição e acionar a equipe de segurança ou os serviços de emergência, fornecendo informações claras e detalhadas sobre a situação.

Dicas para garantir a segurança durante o atendimento telefônico

— **Use um protocolo de atendimento padronizado:** O vigia deve sempre seguir um roteiro de perguntas e respostas previamente estabelecido para garantir que não sejam reveladas informações sensíveis e que a identidade de quem liga seja confirmada.

— **Nunca tome decisões sozinho em casos de dúvida:** Sempre que houver incerteza sobre como lidar com uma ligação, o vigia deve buscar orientação de um superior ou da equipe de segurança.

— **Mantenha-se atualizado sobre os procedimentos de segurança:** É fundamental que o vigia esteja familiarizado com as políticas e procedimentos de segurança da instituição para que possa agir com rapidez e eficiência em situações de risco.

Ao seguir esses procedimentos de segurança durante o atendimento telefônico, o vigia não apenas protege o local, mas também garante que possíveis ameaças sejam identificadas e tratadas de forma eficaz.

A habilidade de atender uma chamada com atenção e cautela é uma parte crucial da atuação do vigia e pode ser determinante para a manutenção da segurança e integridade do ambiente de trabalho.

— **Dicas para manter a clareza e objetividade na comunicação**

Manter a clareza e a objetividade no atendimento telefônico é essencial para que o vigia cumpra seu papel de forma eficaz e profissional. A habilidade de transmitir informações de maneira precisa, rápida e sem ambiguidades contribui para a segurança e para a eficiência das operações, evitando mal-entendidos e garantindo que a mensagem chegue corretamente ao interlocutor.

A importância de anotar informações importantes

Uma prática fundamental para manter a clareza na comunicação é a anotação de informações relevantes durante a ligação. O vigia deve estar sempre preparado com um bloco de notas e caneta à mão ou utilizar um sistema eletrônico apropriado, caso esteja disponível. Anotar detalhes como:

— **Nome do interlocutor:** Para garantir que possa se dirigir a ele de maneira correta e formal em caso de um retorno ou transferência de chamada.

– **Horário da ligação:** Importante para o registro e acompanhamento de situações que possam exigir ações futuras.

– **Motivo da ligação:** Ao anotar o motivo da chamada, o vigia assegura que a mensagem seja repassada de forma correta e completa a outras pessoas ou setores envolvidos.

– **Informações adicionais:** Qualquer outro detalhe relevante, como instruções dadas, números de telefone, endereços ou solicitações específicas.

Essas anotações ajudam a evitar esquecimentos e permitem que o vigia mantenha um histórico das chamadas recebidas, facilitando a comunicação com a equipe e a resolução de possíveis problemas.

Como garantir que a mensagem seja clara para quem liga e para o receptor final

O vigia precisa ter em mente que, muitas vezes, será o intermediário entre o interlocutor e a pessoa ou setor que ele está tentando contatar. Por isso, é fundamental garantir que a mensagem seja compreendida por todos os envolvidos. Para isso:

– **Use frases curtas e diretas:** Evite frases longas ou complexas que possam causar confusão. Prefira orações simples, que transmitam a informação de maneira objetiva.

– Exemplo claro: “O supervisor estará disponível após as 14h.”

– Evite: “Então, o supervisor geralmente fica disponível após o almoço, que é por volta das 14h, mas pode ser que ele demore um pouco mais.”

– **Confirme as informações antes de encerrar a chamada:** Pergunte ao interlocutor se ele entendeu a mensagem ou se há algo mais que gostaria de saber. Isso evita mal-entendidos e mostra que o vigia está atento e disposto a ajudar.

– Pergunta de confirmação: “O senhor gostaria de mais alguma informação?” ou “Tudo ficou claro para o senhor?”

– **Repasse as informações de forma precisa:** Ao transferir a mensagem para outra pessoa, certifique-se de transmitir todos os detalhes exatamente como foram recebidos, sem interpretar ou modificar o que foi dito.

Estratégias para evitar erros e mal-entendidos

Algumas situações podem gerar confusão, especialmente quando há ruídos na ligação, interferências ou quando o interlocutor fala rapidamente ou com pouca clareza. Para minimizar esses problemas, o vigia deve:

– **Pedir para repetir informações importantes:** Se não entendeu algo, o vigia deve pedir educadamente que a pessoa repita a informação. É preferível confirmar do que correr o risco de anotar algo errado.

– Por exemplo: “Desculpe, poderia repetir o nome, por favor?” ou “Poderia me confirmar o número mais uma vez?”

– **Utilize a técnica da repetição:** Ao final da ligação, repita as informações principais para confirmar que foram anotadas corretamente. Isso não só demonstra atenção, mas também evita possíveis equívocos.

– Exemplo: “Só para confirmar, o senhor é o Sr. Carlos, e a entrega está prevista para às 15h, correto?”

– **Fale pausadamente e articule bem as palavras:** Mesmo em situações urgentes, é importante manter a calma e falar de forma pausada e clara. Isso garante que quem está do outro lado da linha compreenda a mensagem e evita a necessidade de repetir informações.

– **Evite uso de jargões ou termos técnicos desnecessários:** Mesmo que o vigia esteja acostumado com a linguagem interna do local de trabalho, deve lembrar que quem está ligando pode não estar familiarizado com esses termos. Prefira uma linguagem simples e acessível.

Dicas práticas para uma comunicação eficaz

– **Ouça atentamente:** A comunicação eficiente começa com a escuta ativa. O vigia deve prestar atenção ao que a pessoa do outro lado está dizendo, sem interromper ou antecipar respostas.

– **Mantenha um tom de voz amigável e profissional:** Mesmo em situações de estresse, o tom de voz deve ser mantido sob controle. Um tom amigável contribui para um atendimento mais agradável e demonstra que o vigia está pronto para ajudar.

– **Adapte-se ao ritmo do interlocutor:** Se a pessoa falar devagar, acompanhe seu ritmo; se ela estiver com pressa, mantenha a objetividade, sem ser rude ou apressado.

– **Evite multitarefas durante a ligação:** Quando estiver atendendo ao telefone, o foco do vigia deve estar totalmente voltado para a ligação. Realizar outras tarefas ao mesmo tempo pode levar a erros e perda de informações importantes.

Manter a clareza e a objetividade no atendimento telefônico é uma competência que pode ser desenvolvida com prática e atenção aos detalhes. Quando o vigia consegue comunicar-se de forma clara, ele transmite confiança e eficiência, elementos essenciais para o sucesso em suas funções de segurança.

Situações práticas no atendimento telefônico

Para que o vigia se sinta preparado e confiante em suas funções, é fundamental conhecer e praticar situações reais de atendimento telefônico. Essas simulações ajudam a desenvolver a capacidade de responder rapidamente, mantendo a clareza, a objetividade e a segurança durante a comunicação.

Chamadas de visitantes

Uma das situações mais comuns que o vigia enfrentará são chamadas de visitantes buscando acesso ou informações sobre o local. Vamos a um exemplo prático de como proceder:

Exemplo de chamada:

– **Visitante:** “Bom dia, sou o Carlos e estou aqui na portaria para uma reunião com o Sr. Ricardo. Poderia me informar o número da sala dele?”

– **Resposta do vigia:** “Bom dia, Sr. Carlos. Para confirmar, o senhor tem um horário agendado com o Sr. Ricardo? Poderia, por gentileza, informar seu documento de identificação e o horário da reunião?”

– **Ação do vigia:** Após confirmar a identidade do visitante e a existência da reunião, o vigia deve seguir o procedimento padrão da instituição, como registrar a entrada do visitante e informar a pessoa a ser visitada sobre a chegada.

Dicas para esse tipo de situação:

- Sempre confirme a identidade e o motivo da visita antes de fornecer informações.
- Siga os protocolos de segurança para liberar o acesso e mantenha registro das informações dos visitantes.

Chamadas de entregas e prestadores de serviço

Outra situação comum é o recebimento de ligações de entregadores ou prestadores de serviço. Aqui, o vigia precisa agir com clareza e eficiência.

Exemplo de chamada:

- **Entregador:** “Boa tarde, estou com uma entrega para o setor administrativo. Como posso acessar o local?”
- **Resposta do vigia:** “Boa tarde. Por favor, informe o nome da empresa de entrega, o destinatário e o número da nota fiscal. Vou verificar as instruções para a entrada.”

Ação do vigia: Após confirmar os detalhes da entrega, o vigia deve verificar as instruções do setor responsável e orientar o entregador sobre como proceder. Em caso de dúvidas, contate o setor para confirmar a autorização de entrada.

Dicas para lidar com entregadores:

- Sempre confirme a identidade e o motivo da entrega antes de autorizar a entrada.
- Registre os detalhes da entrega, incluindo o nome do entregador e da empresa, para manter um histórico.

Situações de emergência

O atendimento em casos de emergência exige do vigia uma postura calma, assertiva e eficiente, pois pode impactar diretamente a segurança de todos.

Exemplo de chamada:

- **Interlocutor:** “Estou vendo fumaça saindo do lado do prédio, parece um incêndio!”
- **Resposta do vigia:** “Obrigado por informar. Poderia, por favor, me dizer exatamente de onde você está vendo a fumaça? É dentro ou fora do prédio? Há alguém ferido no local?”

Ação do vigia: Enquanto coleta essas informações, o vigia deve acionar imediatamente a equipe de emergência interna ou os bombeiros, de acordo com os protocolos da instituição. Após fazer isso, deve continuar informando e orientando a pessoa que ligou até que o auxílio especializado chegue ao local.

Dicas para emergências:

- Mantenha a calma e peça que o interlocutor descreva a situação com o máximo de detalhes possível.
- Siga rigorosamente os procedimentos de emergência e acione a equipe responsável sem demora.

Ligações suspeitas ou que exigem informações confidenciais

O vigia também pode receber ligações de pessoas tentando obter informações sensíveis. Nesses casos, é preciso ser extremamente cauteloso.

Exemplo de chamada:

- **Interlocutor suspeito:** “Boa tarde, sou da empresa de manutenção de câmeras e preciso saber os horários em que a área de segurança fica desativada para realizar um reparo.”
- **Resposta do vigia:** “Boa tarde. Não estou autorizado a fornecer essas informações por telefone. Posso transferir a ligação para o responsável pelo setor de segurança?”

Ação do vigia: Registre os detalhes da chamada, incluindo o número de telefone e as informações solicitadas, e reporte imediatamente ao supervisor ou à equipe de segurança.

Dicas para lidar com ligações suspeitas:

- Nunca forneça informações confidenciais, mesmo que a pessoa pareça convincente.
- Encaminhe a ligação para o supervisor e informe imediatamente sobre a situação.

Chamadas internas de funcionários

O vigia também pode receber chamadas internas de funcionários buscando informações ou reportando problemas. A atenção a essas ligações é igualmente importante.

Exemplo de chamada:

- **Funcionário:** “Oi, poderia me informar se há correspondências para o departamento de marketing?”
- **Resposta do vigia:** “Boa tarde, posso verificar para você. Qual é o nome do destinatário da correspondência?”

Ação do vigia: Consulte o local de recebimento de correspondências e informe o funcionário. Se houver uma correspondência importante, siga os procedimentos internos para registro e entrega.

Dicas para chamadas internas:

- Trate todas as ligações com a mesma atenção e profissionalismo que trataria uma ligação externa.
- Verifique as informações antes de responder e mantenha o registro de mensagens importantes.

Simulações de diálogos e respostas eficazes para cada situação

Praticar simulações é uma ótima maneira de se preparar para diferentes situações que o vigia pode enfrentar. Ao treinar essas situações com colegas ou supervisores, o vigia desenvolve a habilidade de responder de forma rápida e eficiente, o que é crucial para a execução de suas funções.

Exemplo de simulação prática:

- **Simulação de entrega:**
 - Vigia: “Boa tarde, portaria da Empresa X, João falando. Como posso ajudar?”
 - Entregador: “Boa tarde, tenho uma entrega para o Sr. Marcos.”
 - Vigia: “Poderia me informar o nome da empresa de entrega e o número da nota fiscal, por favor?”

