



OP-029MR-20
CÓD.: 7891182029827

Prefeitura Municipal de Itatiaia do Estado do Rio de Janeiro

Recepcionista

Língua Portuguesa

1. Compreensão de pequenos textos verbais e não verbais, tais como bilhetes, avisos, anúncios, histórias em quadrinhos, reportagens e narrativas.	01
2. Significado e emprego de palavras.	06
3. Regras gerais de concordância de nomes e de verbos.	09
4. Ortografia.	14

Matemática

1. Conjuntos. 2. Sistema de Numeração: classes; números ordinais. 3. Números Naturais e Reais: operações; números pares e ímpares; representação e leitura.	01
4. Múltiplos e Divisores: mínimo múltiplo comum; divisores; regras de divisibilidade por 2, 3 e 5; divisibilidade por 10, 100 e 1000; máximo divisor comum; decomposição em fatores primos.	05
5. Números Fracionários: frações equivalentes; simplificação de frações; redução ao menor denominador comum; operações de soma, subtração, multiplicação e divisão.	09
6. Números Decimais: representação e leitura; operações.	15
7. Regra de três simples	16
Porcentagem: operações para uso no dia a dia; acréscimos e descontos percentuais.	19
8. Sistema Monetário Brasileiro.	22
9. Sistema de Medidas: unidades de comprimento, superfície, capacidade, volume, tempo e massa; múltiplos e submúltiplos; operações para uso no dia a dia.	25
10. Geometria Plana: Ângulos. Principais figuras planas. Perímetros e áreas: triângulos, quadriláteros.	29

Conhecimentos Específicos Recepcionista

Funções e atribuições do Recepcionista;	01
Comportamento organizacional (motivação, liderança, comunicação, trabalho em equipe, relacionamento interpessoal, relações humanas).	01
Ética profissional;	16
Qualidade no atendimento: Atendimento ao público interno e externo, pessoalmente ou através do telefone; recebimento, orientação e encaminhamento das pessoas ao setor específico.	18
Comunicação - Elementos da comunicação, emissor e receptor; Comunicação telefônica, telefonia móvel celular	21
Ligações: Urbanas, Interurbanas - classes de chamadas e tarifas.	24
Discagem: DDD, DDI;	25
Listas telefônicas, Secretária eletrônica;	25
Comunicação escrita: recados, anotações e bilhetes;	26
Fraseologia adequada para o recepcionista. Redação e Documentos oficiais: formas de tratamento, elaboração, organização e expedição de documentos oficiais como relatório, ofício, memorando, aviso, ata, atestado, declaração, despacho, portaria, requerimento, circular e etc.;	30
Noções de Arquivo: organização de arquivos e protocolos; Recepção e despacho de documentos.	39



AVISO IMPORTANTE



A Apostilas Opção **não** está vinculada as organizadoras de Concurso Público. A aquisição do material **não** garante sua inscrição ou ingresso na carreira pública.



Sua Apostila aborda os tópicos do Edital de forma prática e esquematizada.



Alterações e Retificações após a divulgação do Edital estarão disponíveis em **Nosso Site** na **Versão Digital**.



Dúvidas sobre matérias podem ser enviadas através do site: <https://www.apostilasopcao.com.br/contatos.php>, com retorno do Professor no prazo de até **05 dias úteis**.



PIRATARIA É CRIME: É proibida a reprodução total ou parcial desta apostila, de acordo com o Artigo 184 do Código Penal.



Apostilas Opção, a Opção certa para a sua realização.



CONTEÚDO EXTRA

Aqui você vai saber tudo sobre o Conteúdo Extra Online



Para acessar o **Conteúdo Extra Online** (*vídeoaulas, testes e dicas*) digite em seu navegador: www.apostilasopcao.com.br/extra



O **Conteúdo Extra Online** é apenas um material de apoio complementar aos seus estudos.



O **Conteúdo Extra Online** **não** é elaborado de acordo com Edital da sua Apostila.



O **Conteúdo Extra Online** foi tirado de diversas fontes da internet e **não** foi revisado.



A Apostilas Opção **não** se responsabiliza pelo **Conteúdo Extra Online**.



LÍNGUA PORTUGUESA

**1. COMPREENSÃO DE PEQUENOS TEXTOS
VERBAIS E NÃO VERBAIS, TAIS COMO
BILHETES, AVISOS, ANÚNCIOS, HISTÓRIAS
EM QUADRINHOS, REPORTAGENS E
NARRATIVAS.**

Texto – é um conjunto de ideias organizadas e relacionadas entre si, formando um todo significativo capaz de produzir interação comunicativa (capacidade de codificar e decodificar).

Contexto – um texto é constituído por diversas frases. Em cada uma delas, há uma informação que se liga com a anterior e/ou com a posterior, criando condições para a estruturação do conteúdo a ser transmitido. A essa interligação dá-se o nome de *contexto*. O relacionamento entre as frases é tão grande que, se uma frase for retirada de seu contexto original e analisada separadamente, poderá ter um significado diferente daquele inicial.

Intertexto - comumente, os textos apresentam referências diretas ou indiretas a outros autores através de citações. Esse tipo de recurso denomina-se *intertexto*.

Interpretação de texto - o objetivo da interpretação de um texto é a identificação de sua ideia principal. A partir daí, localizam-se as ideias secundárias - ou fundamentações -, as argumentações - ou explicações -, que levam ao esclarecimento das questões apresentadas na prova.

Normalmente, numa prova, o candidato deve:

1- **Identificar** os elementos fundamentais de uma argumentação, de um processo, de uma época (neste caso, procuram-se os verbos e os advérbios, os quais definem o tempo).

2- **Comparar** as relações de semelhança ou de diferenças entre as situações do texto.

3- **Comentar**/relacionar o conteúdo apresentado com uma realidade.

4- **Resumir** as ideias centrais e/ou secundárias.

5- **Parafrasear** = reescrever o texto com outras palavras.

Condições básicas para interpretar

Fazem-se necessários:

- Conhecimento histórico-literário (escolas e gêneros literários, estrutura do texto), leitura e prática;

- Conhecimento gramatical, estilístico (qualidades do texto) e semântico;

Observação – na semântica (significado das palavras) incluem-se: *homônimos e parônimos, denotação e conotação, sinonímia e antonímia, polissemia, figuras de linguagem*, entre outros.

- Capacidade de observação e de síntese;
- Capacidade de raciocínio.

Interpretar / Compreender

Interpretar significa:

- *Explicar, comentar, julgar, tirar conclusões, deduzir.*
- *Através do texto, infere-se que...*
- *É possível deduzir que...*
- *O autor permite concluir que...*
- *Qual é a intenção do autor ao afirmar que...*

Compreender significa

- *entendimento, atenção ao que realmente está escrito.*
- *o texto diz que...*
- *é sugerido pelo autor que...*
- *de acordo com o texto, é correta ou errada a afirmação...*
- *o narrador afirma...*

Erros de interpretação

- **Extrapolação** (“*viagem*”) = ocorre quando se sai do contexto, acrescentando ideias que não estão no texto, quer por conhecimento prévio do tema quer pela imaginação.

- **Redução** = é o oposto da extrapolação. Dá-se atenção apenas a um aspecto (esquecendo que um texto é um conjunto de ideias), o que pode ser insuficiente para o entendimento do tema desenvolvido.

- **Contradição** = às vezes o texto apresenta ideias contrárias às do candidato, fazendo-o tirar conclusões equivocadas e, conseqüentemente, errar a questão.

Observação - Muitos pensam que existem a ótica do escritor e a ótica do leitor. Pode ser que existam, mas numa prova de concurso, o que deve ser levado em consideração é o que o autor diz e nada mais.

Coesão - é o emprego de mecanismo de sintaxe que relaciona palavras, orações, frases e/ou parágrafos entre si. Em outras palavras, a coesão dá-se quando, através de um pronome relativo, uma conjunção (NEXOS), ou um pronome oblíquo átono, há uma relação correta entre o que se vai dizer e o que já foi dito.

Observação – São muitos os erros de coesão no dia a dia e, entre eles, está o mau uso do pronome relativo e do pronome oblíquo átono. Este depende da regência do verbo; aquele, do seu antecedente. Não se pode esquecer também de que os pronomes relativos têm, cada um, valor semântico, por isso a necessidade de adequação ao antecedente.

Os pronomes relativos são muito importantes na interpretação de texto, pois seu uso incorreto traz erros de coesão. Assim sendo, deve-se levar em consideração que existe um pronome relativo adequado a cada circunstância, a saber:

- *que* (neutro) - relaciona-se com qualquer antecedente, mas depende das condições da frase.
- *qual* (neutro) idem ao anterior.
- *quem* (pessoa)

- *cujo* (posse) - antes dele aparece o possuidor e depois o objeto possuído.

- *como* (modo)

- *onde* (lugar)

- *quando* (tempo)

- *quanto* (montante)

Exemplo:

Falou tudo QUANTO queria (correto)

Falou tudo QUE queria (errado - antes do QUE, deveria aparecer o demonstrativo O).

Dicas para melhorar a interpretação de textos

- Leia todo o texto, procurando ter uma visão geral do assunto. *Se ele for longo, não desista! Há muitos candidatos na disputa, portanto, quanto mais informação você absorver com a leitura, mais chances terá de resolver as questões.*

- Se encontrar palavras desconhecidas, não interrompa a leitura.

- Leia, leia bem, leia profundamente, ou seja, leia o texto, pelo menos, duas vezes – *ou quantas forem necessárias.*

- *Procure fazer inferências, deduções (chegar a uma conclusão).*

- **Volte ao texto quantas vezes precisar.**

- **Não permita que prevaleçam suas ideias sobre as do autor.**

- Fragmento o texto (parágrafos, partes) para melhor compreensão.

- **Verifique, com atenção e cuidado, o enunciado de cada questão.**

- O autor defende ideias e você deve percebê-las.

- Observe as relações interparágrafos. Um parágrafo geralmente mantém com outro uma relação de continuação, conclusão ou falsa oposição. Identifique muito bem essas relações.

- Sublinhe, em cada parágrafo, o tópico frasal, ou seja, a ideia mais importante.

- **Nos enunciados, grife palavras como “correto” ou “incorreto”, evitando, assim, uma confusão na hora da resposta – o que vale não somente para Interpretação de Texto, mas para todas as demais questões!**

- Se o foco do enunciado for o tema ou a ideia principal, leia com atenção a introdução e/ou a conclusão.

- Olhe com especial atenção os pronomes relativos, pronomes pessoais, pronomes demonstrativos, etc., chamados *vocábulos relatores*, porque remetem a outros vocábulos do texto.

Fontes de pesquisa:

<http://www.tudosobreconcursos.com/materiais/portugues/como-interpretar-textos>

<http://portuguesemfoco.com/pf/09-dicas-para-melhorar-a-interpretacao-de-textos-em-provas>

<http://www.portuguesnarede.com/2014/03/dicas-para-voce-interpretar-melhor-um.html>

<http://vestibular.uol.com.br/cursinho/questoes/questao-117-portugues.htm>

QUESTÕES

1-) (SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL/DF – TÉCNICO EM ELETRÔNICA – IADES/2014)

Gratuidades

Crianças com até cinco anos de idade e adultos com mais de 65 anos de idade têm acesso livre ao Metrô-DF. Para os menores, é exigida a certidão de nascimento e, para os idosos, a carteira de identidade. Basta apresentar um documento de identificação aos funcionários posicionados no bloqueio de acesso.

Disponível em: <<http://www.metro.df.gov.br/estacoes/gratuidades.html>> Acesso em: 3/3/2014, com adaptações.

Conforme a mensagem do primeiro período do texto, assinale a alternativa correta.

(A) Apenas as crianças com até cinco anos de idade e os adultos com 65 anos em diante têm acesso livre ao Metrô-DF.

(B) Apenas as crianças de cinco anos de idade e os adultos com mais de 65 anos têm acesso livre ao Metrô-DF.

(C) Somente crianças com, no máximo, cinco anos de idade e adultos com, no mínimo, 66 anos têm acesso livre ao Metrô-DF.

(D) Somente crianças e adultos, respectivamente, com cinco anos de idade e com 66 anos em diante, têm acesso livre ao Metrô-DF.

(E) Apenas crianças e adultos, respectivamente, com até cinco anos de idade e com 65 anos em diante, têm acesso livre ao Metrô-DF.

1-) Dentre as alternativas apresentadas, a única que condiz com as informações expostas no texto é “Somente crianças com, no máximo, cinco anos de idade e adultos com, no mínimo, 66 anos têm acesso livre ao Metrô-DF”.

RESPOSTA: “C”.

2-) (SUSAM/AM – TÉCNICO (DIREITO) – FGV/2014 - adaptada) “Se alguém que é gay procura Deus e tem boa vontade, quem sou eu para julgá-lo?” a declaração do Papa Francisco, pronunciada durante uma entrevista à imprensa no final de sua visita ao Brasil, ecoou como um trovão mundo afora. Nela existe mais forma que substância – mas a forma conta”. (...)

(Axé Silva, O Mundo, setembro 2013)

O texto nos diz que a declaração do Papa ecoou como um trovão mundo afora. Essa comparação traz em si mesma dois sentidos, que são

(A) o barulho e a propagação.

(B) a propagação e o perigo.

(C) o perigo e o poder.

(D) o poder e a energia.

(E) a energia e o barulho.

2-) Ao comparar a declaração do Papa Francisco a um trovão, provavelmente a intenção do autor foi a de mostrar o “barulho” que ela causou e sua propagação mundo afora. Você pode responder à questão por eliminação: a segunda opção das alternativas relaciona-se a “mundo afora”, ou seja, que se propaga, espalha. Assim, sobraria apenas a alternativa A!

RESPOSTA: “A”.

3-) (SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL/DF – TÉCNICO EM CONTABILIDADE – IADES/2014 - adaptada)

Concha Acústica

Localizada às margens do Lago Paranoá, no Setor de Clubes Esportivos Norte (ao lado do Museu de Arte de Brasília – MAB), está a Concha Acústica do DF. Projetada por Oscar Niemeyer, foi inaugurada oficialmente em 1969 e doada pela Terracap à Fundação Cultural de Brasília (hoje Secretaria de Cultura), destinada a espetáculos ao ar livre. Foi o primeiro grande palco da cidade.

Disponível em: <<http://www.cultura.df.gov.br/nossa-cultura/concha-acustica.html>>. Acesso em: 21/3/2014, com adaptações.

Assinale a alternativa que apresenta uma mensagem compatível com o texto.

(A) A Concha Acústica do DF, que foi projetada por Oscar Niemeyer, está localizada às margens do Lago Paranoá, no Setor de Clubes Esportivos Norte.

(B) Oscar Niemeyer projetou a Concha Acústica do DF em 1969.

(C) Oscar Niemeyer doou a Concha Acústica ao que hoje é a Secretaria de Cultura do DF.

(D) A Terracap transformou-se na Secretaria de Cultura do DF.

(E) A Concha Acústica foi o primeiro palco de Brasília.

3-) Recorramos ao texto: “Localizada às margens do Lago Paranoá, no Setor de Clubes Esportivos Norte (ao lado do Museu de Arte de Brasília – MAB), está a Concha Acústica do DF. Projetada por Oscar Niemeyer”. As informações contidas nas demais alternativas são incoerentes com o texto.

RESPOSTA: “A”.

LINGUAGEM VERBAL E NÃO VERBAL

Linguagem é a capacidade que possuímos de expressar nossos pensamentos, ideias, opiniões e sentimentos. Está relacionada a fenômenos comunicativos; onde há comunicação, há linguagem. Podemos usar inúmeros tipos de linguagens para estabelecermos atos de comunicação, tais como: sinais, símbolos, sons, gestos e regras com sinais convencionais (linguagem escrita e linguagem mímica, por exemplo). Num sentido

mais genérico, a linguagem pode ser classificada como qualquer sistema de sinais que se valem os indivíduos para comunicar-se.

A linguagem pode ser:

- **Verbal:** aquela que faz uso das palavras para comunicar algo.



As figuras acima nos comunicam sua mensagem através da linguagem verbal (usa palavras para transmitir a informação).

- **Não Verbal:** aquela que utiliza outros métodos de comunicação, que não são as palavras. Dentre elas estão a linguagem de sinais, as placas e sinais de trânsito, a linguagem corporal, uma figura, a expressão facial, um gesto, etc.



Essas figuras fazem uso apenas de imagens para comunicar o que representam.

A **Língua** é um instrumento de comunicação, sendo composta por regras gramaticais que possibilitam que determinado grupo de falantes consiga produzir enunciados que lhes permitam comunicar-se e compreender-se. Por exemplo: falantes da língua portuguesa.

A língua possui um caráter social: pertence a todo um conjunto de pessoas, as quais podem agir sobre ela. Cada membro da comunidade pode optar por esta ou aquela forma de expressão. Por outro lado, não é possível criar uma língua particular e exigir que outros falantes a compreendam. Dessa forma, cada indivíduo pode usar de maneira particular a língua comunitária, originando a fala. A fala está sempre condicionada pelas regras socialmente estabelecidas da língua, mas é suficientemente ampla para permitir um exercício criativo da comunicação. Um indivíduo pode pronunciar um enunciado da seguinte maneira:

A família de Regina era paupérrima.

Outro, no entanto, pode optar por:

A família de Regina era muito pobre.

As diferenças e semelhanças constatadas devem-se às diversas manifestações da fala de cada um. Note, além disso, que essas manifestações devem obedecer às regras gerais da língua portuguesa, para não correrem o risco de produzir enunciados incompreensíveis como:

Família a paupérrima de era Regina.

Não devemos confundir **língua** com **escrita**, pois são dois meios de comunicação distintos. A escrita representa um estágio posterior de uma língua. A **língua falada** é mais espontânea, abrange a comunicação linguística em toda sua totalidade. Além disso, é acompanhada pelo tom de voz, algumas vezes por mímicas, incluindo-se fisionomias. A **língua escrita** não é apenas a representação da língua falada, mas sim um sistema mais disciplinado e rígido, uma vez que não conta com o jogo fisionômico, as mímicas e o tom de voz do falante. No Brasil, por exemplo, todos falam a língua portuguesa, mas existem usos diferentes da língua devido a diversos fatores. Dentre eles, destacam-se:

- **Fatores Regionais:** é possível notar a diferença do português falado por um habitante da região nordeste e outro da região sudeste do Brasil. Dentro de uma mesma região, também há variações no uso da língua. No estado do Rio Grande do Sul, por exemplo, há diferenças entre a língua utilizada por um cidadão que vive na capital e aquela utilizada por um cidadão do interior do estado.

- **Fatores Culturais:** o grau de escolarização e a formação cultural de um indivíduo também são fatores que colaboram para os diferentes usos da língua. Uma pessoa escolarizada utiliza a língua de uma maneira diferente da pessoa que não teve acesso à escola.

- **Fatores Contextuais:** nosso modo de falar varia de acordo com a situação em que nos encontramos: quando conversamos com nossos amigos, não usamos os termos que usaríamos se estivéssemos discursando em uma solenidade de formatura.

- **Fatores Profissionais:** o exercício de algumas atividades requer o domínio de certas formas de língua chamadas **línguas técnicas**. Abundantes em termos específicos, essas formas têm uso praticamente restrito ao intercâmbio técnico de engenheiros, químicos, profissionais da área de direito e da informática, biólogos, médicos, linguistas e outros especialistas.

- **Fatores Naturais:** o uso da língua pelos falantes sofre influência de fatores naturais, como idade e sexo. Uma criança não utiliza a língua da mesma maneira que um adulto, daí falar-se em linguagem infantil e linguagem adulta.

Fala

É a utilização oral da língua pelo indivíduo. É um ato individual, pois cada indivíduo, para a manifestação da fala, pode escolher os elementos da língua que lhe convém, conforme seu gosto e sua necessidade, de acordo com a situação, o contexto, sua personalidade, o ambiente sociocultural em que vive, etc. Desse modo, dentro da unidade da língua, há uma grande diversificação nos mais variados **níveis da fala**. Cada indivíduo, além de conhecer o que fala, conhece também o que os outros falam; é por isso que somos capazes de dialogar com pessoas dos mais variados graus de cultura, embora nem sempre a linguagem delas seja exatamente como a nossa.

Devido ao caráter individual da fala, é possível observar alguns níveis:

- **Nível Coloquial-Popular:** é a fala que a maioria das pessoas utiliza no seu dia a dia, principalmente em situações informais. Esse nível da fala é mais espontâneo, ao utilizá-lo, não nos preocupamos em saber se falamos de acordo ou não com as regras formais estabelecidas pela língua.

- **Nível Formal-Culto:** é o nível da fala normalmente utilizado pelas pessoas em situações formais. Caracteriza-se por um cuidado maior com o vocabulário e pela obediência às regras gramaticais estabelecidas pela língua.

Signo

É um elemento representativo que apresenta dois aspectos: o **significado** e o **significante**. Ao escutar a palavra "cachorro", reconhecemos a sequência de sons que formam essa palavra. Esses sons se identificam com a lembrança deles que está em nossa memória. Essa lembrança constitui uma real imagem sonora, armazenada em nosso cérebro que é o **significante** do signo "cachorro". Quando escutamos essa palavra, logo pensamos em um animal irracional de quatro patas, com pelos, olhos, orelhas, etc. Esse conceito que nos vem à mente é o **significado** do signo "cachorro" e também se encontra armazenado em nossa memória.

Ao empregar os signos que formam a nossa língua, devemos obedecer às regras gramaticais convencionadas pela própria língua. Desse modo, por exemplo, é possível colocar o artigo indefinido "um" diante do signo "cachorro", formando a sequência "um cachorro", o mesmo não seria possível se quiséssemos colocar o artigo "uma" diante do signo "cachorro". A sequência "uma cachorro" contraria uma regra de concordância da língua portuguesa, o que faz com que essa sentença seja rejeitada. Os signos que constituem a língua obedecem a padrões determinados de organização. O conhecimento de uma língua engloba tanto a identificação de seus signos, como também o uso adequado de suas regras combinatórias.

Signo: elemento representativo que possui duas partes indissolúveis: significado e significante. **Significado** (é o conceito, a ideia transmitida pelo signo, a parte abstrata do signo) + **Significante** (é a imagem sonora, a forma, a parte concreta do signo, suas letras e seus fonemas).

Língua: conjunto de sinais baseado em palavras que obedecem às regras gramaticais.

Fala: uso individual da língua, aberto à criatividade e ao desenvolvimento da liberdade de expressão e compreensão.

INFORMAÇÕES EXPLÍCITAS E IMPLÍCITAS

Texto:

"Neto ainda está longe de se igualar a qualquer um desses craques (Rivelino, Ademir da Guia, Pedro Rocha e Pelé), mas ainda tem um longo caminho a trilhar (...)."

Veja São Paulo, 26/12/1990, p. 15.

Esse texto diz explicitamente que:

- Rivelino, Ademir da Guia, Pedro Rocha e Pelé são craques;
- Neto não tem o mesmo nível desses craques;
- Neto tem muito tempo de carreira pela frente.

O texto deixa implícito que:

- Existe a possibilidade de Neto um dia aproximar-se dos craques citados;
- Esses craques são referência de alto nível em sua especialidade esportiva;
- Há uma oposição entre Neto e esses craques no que diz respeito ao tempo disponível para evoluir.

Todos os textos transmitem explicitamente certas informações, enquanto deixam outras implícitas. Por exemplo, o texto acima não explicita que existe a possibilidade de Neto se equiparar aos quatro futebolistas, mas a inclusão do advérbio ainda estabelece esse implícito. Não diz também com explicitude que há oposição entre Neto e os outros jogadores, sob o ponto de vista de contar com tempo para evoluir. A escolha do conector “mas” entre a segunda e a primeira oração só é possível levando em conta esse dado implícito. Como se vê, há mais significados num texto do que aqueles que aparecem explícitos na sua superfície. Leitura proficiente é aquela capaz de depreender tanto um tipo de significado quanto o outro, o que, em outras palavras, significa ler nas entrelinhas. Sem essa habilidade, o leitor passará por cima de significados importantes ou, o que é bem pior, concordará com ideias e pontos de vista que rejeitaria se os percebesse.

Os significados implícitos costumam ser classificados em duas categorias: os pressupostos e os subentendidos.

Pressupostos: são ideias implícitas que estão implicadas logicamente no sentido de certas palavras ou expressões explicitadas na superfície da frase. Exemplo:

“André tornou-se um antitabagista convicto.”

A informação explícita é que hoje André é um antitabagista convicto. Do sentido do verbo tornar-se, que significa “vir a ser”, decorre logicamente que antes André não era antitabagista convicto. Essa informação está pressuposta. Ninguém se torna algo que já era antes. Seria muito estranho dizer que a palmeira tornou-se um vegetal.

“Eu ainda não conheço a Europa.”

A informação explícita é que o enunciador não tem conhecimento do continente europeu. O advérbio ainda deixa pressuposta a possibilidade de ele um dia conhecê-la.

As informações explícitas podem ser questionadas pelo receptor, que pode ou não concordar com elas. Os pressupostos, porém, devem ser verdadeiros ou, pelo menos, admitidos como tais, porque esta é uma condição para garantir a continuidade do diálogo e também para fornecer fundamento às afirmações explícitas. Isso significa que, se o pressuposto é falso, a informação explícita não tem ca-

bimento. Assim, por exemplo, se Maria não falta nunca a aula nenhuma, não tem o menor sentido dizer “*Até Maria compareceu à aula de hoje*”. Até estabelece o pressuposto da inclusão de um elemento inesperado.

Na leitura, é muito importante detectar os pressupostos, pois eles são um recurso argumentativo que visa a levar o receptor a aceitar a orientação argumentativa do emissor. Ao introduzir uma ideia sob a forma de pressuposto, o enunciador pretende transformar seu interlocutor em cúmplice, pois a ideia implícita não é posta em discussão, e todos os argumentos explícitos só contribuem para confirmá-la. O pressuposto aprisiona o receptor no sistema de pensamento montado pelo enunciador.

A demonstração disso pode ser feita com as “verdades incontestáveis” que estão na base de muitos discursos políticos, como o que segue:

“Quando o curso do rio São Francisco for mudado, será resolvido o problema da seca no Nordeste.”

O enunciador estabelece o pressuposto de que é certa a mudança do curso do São Francisco e, por consequência, a solução do problema da seca no Nordeste. O diálogo não teria continuidade se um interlocutor não admitisse ou colocasse sob suspeita essa certeza. Em outros termos, haveria quebra da continuidade do diálogo se alguém interviesse com uma pergunta deste tipo:

“Mas quem disse que é certa a mudança do curso do rio?”

A aceitação do pressuposto estabelecido pelo emissor permite levar adiante o debate; sua negação compromete o diálogo, uma vez que destrói a base sobre a qual se constrói a argumentação, e daí nenhum argumento tem mais importância ou razão de ser. Com pressupostos distintos, o diálogo não é possível ou não tem sentido.

A mesma pergunta, feita para pessoas diferentes, pode ser embaraçosa ou não, dependendo do que está pressuposto em cada situação. Para alguém que não faz segredo sobre a mudança de emprego, não causa o menor embaraço uma pergunta como esta:

“Como vai você no seu novo emprego?”

O efeito da mesma pergunta seria catastrófico se ela se dirigisse a uma pessoa que conseguiu um segundo emprego e quer manter sigilo até decidir se abandona o anterior. O adjetivo novo estabelece o pressuposto de que o interrogado tem um emprego diferente do anterior.

Marcadores de Pressupostos

- Adjetivos ou palavras similares modificadoras do substantivo

Julinha foi minha primeira filha.

“Primeira” pressupõe que tenho outras filhas e que as outras nasceram depois de Julinha.



MATEMÁTICA

1. CONJUNTOS. 2. SISTEMA DE NUMERAÇÃO: CLASSES; NÚMEROS ORDINAIS. 3. NÚMEROS NATURAIS E REAIS: OPERAÇÕES; NÚMEROS PARES E ÍMPARES; REPRESENTAÇÃO E LEITURA

Conjunto está presente em muitos aspectos da vida, sejam eles cotidianos, culturais ou científicos. Por exemplo, formamos conjuntos ao organizar a lista de amigos para uma festa agrupar os dias da semana ou simplesmente fazer grupos.

Os componentes de um conjunto são chamados de elementos.

Para enumerar um conjunto usamos geralmente uma letra maiúscula.

Representações

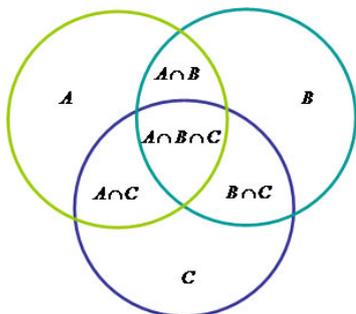
Pode ser definido por:

-Enumerando todos os elementos do conjunto: $S = \{1, 3, 5, 7, 9\}$

-Simbolicamente: $B = \{x \in \mathbb{N} | x < 8\}$, enumerando esses elementos temos:

$B = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7\}$

-Diagrama de Venn



Há também um conjunto que não contém elemento e é representado da seguinte forma: $S = \emptyset$ ou $S = \{ \}$.

Quando todos os elementos de um conjunto A pertencem também a outro conjunto B, dizemos que:

- A é subconjunto de B
- Ou A é parte de B
- A está contido em B escrevemos: $A \subset B$

Se existir pelo menos um elemento de A que não pertence a B: $A \not\subset B$

Igualdade

Propriedades básicas da igualdade

Para todos os conjuntos A, B e C, para todos os objetos $x \in U$, temos que:

- (1) $A = A$.
- (2) Se $A = B$, então $B = A$.

(3) Se $A = B$ e $B = C$, então $A = C$.

(4) Se $A = B$ e $x \in A$, então $x \in B$.

Se $A = B$ e $A \in C$, então $B \in C$.

Dois conjuntos são iguais se, e somente se, possuem exatamente os mesmos elementos. Em símbolo:

$A = B$ se, e somente se, $\forall x (x \in A \leftrightarrow x \in B)$.

Para saber se dois conjuntos A e B são iguais, precisamos saber apenas quais são os elementos.

Não importa ordem:

$A = \{1, 2, 3\}$ e $B = \{2, 1, 3\}$

Não importa se há repetição:

$A = \{1, 2, 2, 3\}$ e $B = \{1, 2, 3\}$

Operações

União

Dados dois conjuntos A e B, existe sempre um terceiro formado pelos elementos que pertencem pelo menos um dos conjuntos a que chamamos conjunto união e representamos por: $A \cup B$.

Formalmente temos: $A \cup B = \{x | x \in A \text{ ou } x \in B\}$

Exemplo:

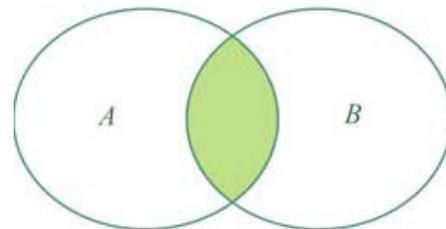
$A = \{1, 2, 3, 4\}$ e $B = \{5, 6\}$

$A \cup B = \{1, 2, 3, 4, 5, 6\}$

Interseção

A interseção dos conjuntos A e B é o conjunto formado pelos elementos que são ao mesmo tempo de A e de B, e é representada por: $A \cap B$.

Simbolicamente: $A \cap B = \{x | x \in A \text{ e } x \in B\}$



Exemplo:

$A = \{a, b, c, d, e\}$ e $B = \{d, e, f, g\}$

$A \cap B = \{d, e\}$

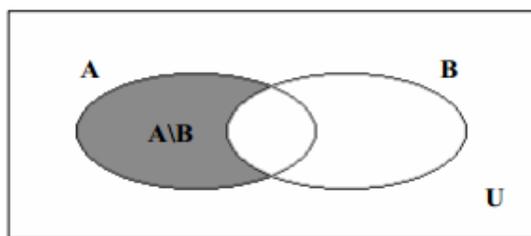
Diferença

Uma outra operação entre conjuntos é a diferença, que a cada par A, B de conjuntos faz corresponder o conjunto definido por:

$A - B$ ou $A \setminus B$ que se diz a diferença entre A e B ou o complementar de B em relação a A.

A este conjunto pertencem os elementos de A que não pertencem a B.

$A \setminus B = \{x : x \in A \text{ e } x \notin B\}$.



Exemplo:

$A = \{0, 1, 2, 3, 4, 5\}$ e $B = \{5, 6, 7\}$

Então os elementos de $A - B$ serão os elementos do conjunto A menos os elementos que pertencerem ao conjunto B.

Portanto $A - B = \{0, 1, 2, 3, 4\}$.

Números Naturais

Os números naturais são o modelo matemático necessário para efetuar uma contagem.

Começando por zero e acrescentando sempre uma unidade, obtemos os elementos dos números naturais:

$$\mathbb{N} = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$$

A construção dos Números Naturais

- Todo número natural dado tem um sucessor (número que vem depois do número dado), considerando também o zero.

Exemplos: Seja m um número natural.

- a) O sucessor de m é $m+1$.
- b) O sucessor de 0 é 1.
- c) O sucessor de 1 é 2.
- d) O sucessor de 19 é 20.

- Se um número natural é sucessor de outro, então os dois números juntos são chamados números consecutivos.

Exemplos:

- a) 1 e 2 são números consecutivos.
- b) 5 e 6 são números consecutivos.
- c) 50 e 51 são números consecutivos.

- Vários números formam uma coleção de números naturais consecutivos se o segundo é sucessor do primeiro, o terceiro é sucessor do segundo, o quarto é sucessor do terceiro e assim sucessivamente.

Exemplos:

- a) 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7 são consecutivos.
- b) 5, 6 e 7 são consecutivos.
- c) 50, 51, 52 e 53 são consecutivos.

- Todo número natural dado N, exceto o zero, tem um antecessor (número que vem antes do número dado).

Exemplos: Se m é um número natural finito diferente de zero.

- a) O antecessor do número m é $m-1$.
- b) O antecessor de 2 é 1.
- c) O antecessor de 56 é 55.
- d) O antecessor de 10 é 9.

Subconjuntos de \mathbb{N}

Vale lembrar que um asterisco, colocado junto à letra que simboliza um conjunto, significa que o zero foi excluído de tal conjunto.

$$\mathbb{N}^* = \{1, 2, 3, 4, 5, \dots\}$$

NÚMEROS ORDINAIS

Os **números ordinais** são tipos de numerais utilizados para indicar uma ordem ou hierarquia numa dada sequência. Ou seja, eles indicam a posição ou lugar que algo ou alguém ocupa numa série ou conjunto.

São muito utilizados em competições esportivas, para indicar andares de edifícios, tópicos de uma lista, as partes de algo, artigos de lei, decretos, capítulos de obra, indicação de séculos, dentre outros.

Lista de Números Ordinais

Segue abaixo uma lista dos números ordinais e os termos escritos por extenso.

Número	Nomenclatura
1.º	primeiro
2.º	segundo
3.º	terceiro
4.º	quarto
5.º	quinto
6.º	sexto
7.º	sétimo
8.º	oitavo
9.º	nono
10.º	décimo
11.º	décimo primeiro ou undécimo
12.º	décimo segundo ou duodécimo
13.º	décimo terceiro
14.º	décimo quarto
15.º	décimo quinto
16.º	décimo sexto

Número	Nomenclatura
17.º	décimo sétimo
18.º	décimo oitavo
19.º	décimo nono
20.º	vigésimo
21.º	vigésimo primeiro
22.º	vigésimo segundo
23.º	vigésimo terceiro
24.º	vigésimo quarto
25.º	vigésimo quinto
26.º	vigésimo sexto
27.º	vigésimo sétimo
28.º	vigésimo oitavo
29.º	vigésimo nono
30.º	trigésimo
40.º	quadragésimo
50.º	quingentésimo
60.º	sexagésimo
70.º	septuagésimo ou setuagésimo
80.º	octogésimo
90.º	nonagésimo
100.º	centésimo
200.º	ducentésimo
300.º	trecentésimo ou tricentésimo
400.º	quadringentésimo
500.º	quingentésimo
600.º	sexcentésimo ou seiscentésimo
700.º	septingentésimo ou setingentésimo
800.º	octingentésimo ou octogentésimo
900.º	noningentésimo ou nongentésimo
1.000.º	milésimo
10.000.º	décimo milésimo
100.000.º	centésimo milésimo
1.000.000.º	milionésimo
1.000.000.000.º	bilionésimo
1.000.000.000.000.º	trilionésimo
1.000.000.000.000.000.º	quatrilionésimo
1.000.000.000.000.000.000.º	quintilionésimo

Número	Nomenclatura
1.000.000.000.000.000.000.000.º	Sextilionésimo
1.000.000.000.000.000.000.000.000.º	Septilionésimo
1.000.000.000.000.000.000.000.000.000.º	Octilionésimo
1.000.000.000.000.000.000.000.000.000.000.º	Nonilionésimo
1.000.000.000.000.000.000.000.000.000.000.000.º	Decilionésimo

Fonte: <https://www.todamateria.com.br/numeros-ordinais/>

NÚMEROS REAIS

O conjunto dos **números reais** R é uma expansão do conjunto dos números racionais que engloba não só os inteiros e os fracionários, positivos e negativos, mas também todos os números irracionais.

Os números reais são números usados para representar uma quantidade contínua (incluindo o zero e os negativos). Pode-se pensar num número real como uma fração decimal possivelmente infinita, como 3,141592(...). Os números reais têm uma correspondência biunívoca com os pontos de uma reta.

Denomina-se corpo dos números reais a coleção dos elementos pertencentes à conclusão dos racionais, formado pelo corpo de frações associado aos inteiros (números racionais) e a norma associada ao infinito.

Existem também outras conclusões dos racionais, uma para cada número primo p , chamadas números p -ádicos. O corpo dos números p -ádicos é formado pelos racionais e a norma associada a p !

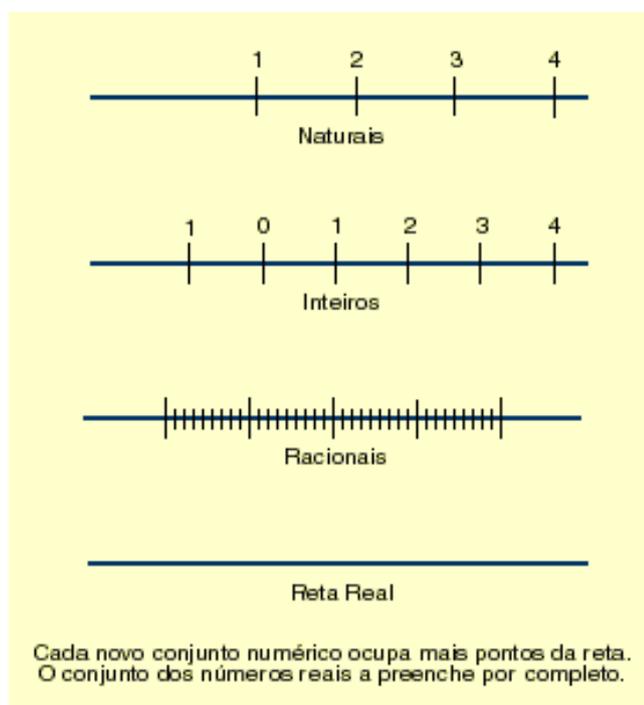
Propriedade

O conjunto dos números reais com as operações binárias de soma e produto e com a relação natural de ordem formam um corpo ordenado. Além das propriedades de um corpo ordenado, R tem a seguinte propriedade: Se R for dividido em dois conjuntos (uma partição) A e B , de modo que todo elemento de A é menor que todo elemento de B , então existe um elemento x que *separa* os dois conjuntos, ou seja, x é maior ou igual a todo elemento de A e menor ou igual a todo elemento de B .

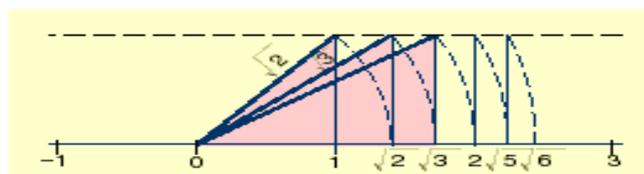
$$\forall A, B, (R = A \cup B \wedge (\forall a \in A, b \in B, (a < b))) \\ \Rightarrow (\exists x, (\forall a \in A, b \in B \Rightarrow a \leq x \leq b))$$

Ao conjunto formado pelos números Irracionais e pelos números Racionais chamamos de conjunto dos números Reais. Ao unirmos o conjunto dos números Irracionais com o conjunto dos números Racionais, formando o conjunto dos números Reais, todas as distâncias representa-

das por eles sobre uma reta preenchem-na por completo; isto é, ocupam todos os seus pontos. Por isso, essa reta é denominada reta Real.



Podemos concluir que na representação dos números Reais sobre uma reta, dados uma origem e uma unidade, a cada ponto da reta corresponde um número Real e a cada número Real corresponde um ponto na reta.



Ordenação dos números Reais

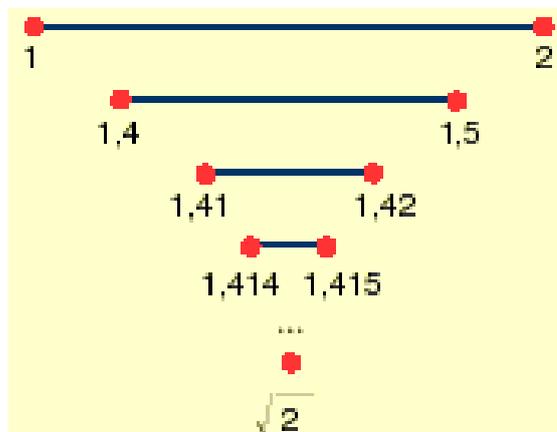
A representação dos números Reais permite definir uma relação de ordem entre eles. Os números Reais positivos são maiores que zero e os negativos, menores. Expressamos a relação de ordem da seguinte maneira: Dados dois números Reais **a** e **b**,
 $a \leq b \leftrightarrow b - a \geq 0$

Exemplo: $-15 \leq 5 \leftrightarrow 5 - (-15) \geq 0$
 $5 + 15 \geq 0$

Propriedades da relação de ordem

- Reflexiva: $a \leq a$
- Transitiva: $a \leq b$ e $b \leq c \rightarrow a \leq c$
- Anti-simétrica: $a \leq b$ e $b \leq a \rightarrow a = b$
- Ordem total: $a < b$ ou $b < a$ ou $a = b$

Expressão aproximada dos números Reais



Os números Irracionais possuem infinitos algarismos decimais não-periódicos. As operações com esta classe de números sempre produzem erros quando não se utilizam todos os algarismos decimais. Por outro lado, é impossível utilizar todos eles nos cálculos. Por isso, somos obrigados a usar aproximações, isto é, cortamos o decimal em algum lugar e desprezamos os algarismos restantes. Os algarismos escolhidos serão uma aproximação do número Real. Observe como tomamos a aproximação de $\sqrt{2}$ e do número nas tabelas.

	Aproximação por			
	Falta		Excesso	
Erro menor que	$\sqrt{2}$	π	$\sqrt{2}$	π
1 unidade	1	3	2	4
1 décimo	1,4	3,1	1,5	3,2
1 centésimo	1,41	3,14	1,42	3,15
1 milésimo	1,414	3,141	1,415	3,142
1 décimo de milésimo	1,4142	3,1415	1,4134	3,1416

Operações com números Reais

Operando com as aproximações, obtemos uma sucessão de intervalos fixos que determinam um número Real. É assim que vamos trabalhar as operações adição, subtração, multiplicação e divisão. Relacionamos, em seguida, uma série de recomendações úteis para operar com números Reais:

- Vamos tomar a aproximação por falta.
- Se quisermos ter uma ideia do erro cometido, escolhamos o mesmo número de casas decimais em ambos os números.
- Se utilizamos uma calculadora, devemos usar a aproximação máxima admitida pela máquina (o maior número de casas decimais).

- Quando operamos com números Reais, devemos fazer constar o erro de aproximação ou o número de casas decimais.

- É importante adquirirmos a idéia de aproximação em função da necessidade. Por exemplo, para desenhar o projeto de uma casa, basta tomar medidas com um erro de centésimo.

- Em geral, para obter uma aproximação de **n** casas decimais, devemos trabalhar com números Reais aproximados, isto é, com **n + 1** casas decimais.

Para colocar em prática o que foi exposto, vamos fazer as quatro operações indicadas: adição, subtração, multiplicação e divisão com dois números Irracionais.

$$\sqrt{2} = 1,41421 \dots$$

$$\sqrt{3} = 1,73205 \dots$$

Valor Absoluto

Como vimos, o **erro** pode ser:

- Por *excesso*: neste caso, consideramos o erro positivo.

- Por *falta*: neste caso, consideramos o erro negativo.

Quando o erro é dado sem sinal, diz-se que está dado em valor absoluto. O valor absoluto de um número **a** é designado por **|a|** e coincide com o número positivo, se for positivo, e com seu oposto, se for negativo.

Exemplo: Um livro nos custou 8,50 reais. Pagamos com uma nota de 10 reais. Se nos devolve 1,60 real de troco, o vendedor cometeu um erro de +10 centavos. Ao contrário, se nos devolve 1,40 real, o erro cometido é de 10 centavos.

Figura 8	APROXIMAÇÃO	POR EXCESSO	POR FALTA
Soma de números reais: $\sqrt{2} + \sqrt{3}$	$\sqrt{2}$	1,4143	1,4142
	$\sqrt{3}$	1,7321	1,7320
	$\sqrt{3} + \sqrt{2}$	3,1464	3,1462
	erro máximo	0,0002	0,0002
Subtração de números reais: $\sqrt{3} - \sqrt{2}$	$\sqrt{2}$	1,4143	1,4142
	$\sqrt{3}$	1,7321	1,7320
	$\sqrt{3} - \sqrt{2}$	0,3178	0,3178
	erro máximo	0,0000	0,0000
Multiplicação de números reais: $\sqrt{3} \times \sqrt{2}$	$\sqrt{2}$	1,4143	1,4142
	$\sqrt{3}$	1,7321	1,7320
	$\sqrt{3} \times \sqrt{2}$	2,4497	2,4493
	erro máximo	0,0004	0,0004

Divisão de números reais: $\sqrt{3} \div \sqrt{2}$	$\sqrt{2}$	1,4143	1,4142
	$\sqrt{3}$	1,7321	1,7320
	$\sqrt{3} \div \sqrt{2}$	1,2247	1,2247
	erro máximo	0,0000	0,0000

4. MÚLTIPLOS E DIVISORES: MÍNIMO MÚLTIPLO COMUM; DIVISORES; REGRAS DE DIVISIBILIDADE POR 2, 3 E 5; DIVISIBILIDADE POR 10, 100 E 1000; MÁXIMO DIVISOR COMUM; DECOMPOSIÇÃO EM FATORES PRIMOS.

Operações com números naturais

Adição

Seu objetivo é reunir em um só os valores de vários números. Os números cujos valores devem ser reunidos são denominados parcelas.

Propriedades

Comutativa

Se **a** e **b** são dois números naturais, então, a ordem em que forem colocados ao se efetuar a adição não altera o resultado. Assim:

$$a+b=b+a$$

Associativa

Se **a**, **b** e **c** são três números naturais, o agrupamento que fizermos deles não alterará o resultado da soma:

$$[a+b]+c=a+[b+c]$$

Subtração

Se conhecemos a soma de dois números naturais e também um desses números podemos achar o outro? A resposta nos leva à subtração de números naturais.

$$b+c=a, \text{ portanto, } c=a-b$$

a é o minuendo; **b** o subtraendo

No entanto, devemos considerar que a subtração de números naturais nem sempre é possível. Quando o subtraendo é maior que o minuendo, não temos solução no conjunto dos naturais.

$$5-7 \notin \mathbb{N}$$

Multiplicação

Podemos interpretar a multiplicação como uma soma de parcelas iguais.

$$b \times a = a+a+a+a..$$



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

FUNÇÕES E ATRIBUIÇÕES DO RECEPCIONISTA.

A Recepcionista é a profissional responsável por atuar com atendimento ao público em recepção e telefone em hotéis, hospitais, bancos, aeroportos e outros estabelecimentos.

Uma Recepcionista realiza agendamento, além de orientar a chegada de pacientes, hóspedes, visitantes e passageiros.

Está sob as responsabilidades de uma Recepcionista atuar na recepção, atender e filtrar ligações, anotar recados e receber visitas, se responsabilizar pela compra de materiais de escritório e higiene, fazer o direcionamento de ligações, envio e controle de correspondências, prestar apoio em ligações e pesquisas para a diretoria, fazer o controle e compras de suprimentos (materiais de escritório, limpeza e copa), prestar apoio na organização, gestão da agenda e ligações da diretoria, arquivar documentos, esclarecer dúvidas, responder perguntas gerais sobre a empresa ou direcionar as perguntas para outros funcionários qualificados a responder, enviar e receber correspondências ou produtos, processar a correspondência recebida (pacotes, telegramas, faxes e mensagens), organizá-los e distribuir para o destinatário, executar arquivamento de documentos, marcar reuniões, controlar as chaves e registrar informações.

Para que a profissional tenha um bom desempenho como Recepcionista além da graduação é essencial que possua uma noção básica de informática e, dependendo da empresa, noções de inglês.

Com que áreas dentro de uma empresa, uma Recepcionista se relaciona?

A Recepcionista por ser a profissional responsável por atuar com atendimento ao público em recepção e telefônico em hotéis, hospitais, bancos, aeroportos e outros estabelecimentos, se relaciona com todas as áreas dentro de cada estabelecimento.

Tarefas e responsabilidades da recepcionista

- Recepcionar / controlar visitantes.
- Encaminhar visitantes para os funcionários da companhia.
- Responder perguntas gerais sobre a organização ou direcionar as perguntas para outros funcionários qualificados a responder.
- Enviar e receber correspondências ou produtos.
- Processar a correspondência recebida (pacotes, telegramas, faxes e mensagens), organizá-los e distribuir para o destinatário.
- Executar arquivamento de documentos.
- Executar trabalhos de digitação (algumas companhias exigem um mínimo de 45 palavras/minuto).
- Organizar viagens.
- Marcar reuniões.
- Controlar as chaves.
- Registrar informações.

- Utilizar o computador e impressoras da recepção.
- Utilizar pagers, intercomunicadores, rádios e sistema de alto-falantes.
- Utilizar a máquina copadora.
- Utilizar o fax.
- Manter atualizado os livros de registros de correspondência e registro de fax.
- Telefonista - Efetuar telefonemas, atender telefone e transferir chamadas telefônicas.
- Ajudar visitantes a fazer ligações internacionais.
- Anotar recados de visitantes ou de chamadas telefônicas e enviá-los para os funcionários.
- Saber usar o correio de voz.
- Saber agendar e fazer reuniões por telefone (conference calls).
- Manter em ordem e limpo o local da PABX.
- Registrar diariamente as ligações telefônicas nacionais e internacionais realizadas.
- Processar o débito das ligações telefônicas.
- Reportar falhas do equipamento telefônico.
- Conhecer os aspectos legais da profissão.
- Atuar com ética no exercício da função: imagem profissional, imagem da organização, sigilo profissional, relacionamento com colegas e superiores.
- Conhecer a tarifação dos serviços telefônicos.
- Saber utilizar os serviços das companhias concessionárias de atendimento público (informações, concertos, auxílio de telefonistas, etc).

Habilidades necessárias.

- Boa comunicação oral.
- Boa memória.
- Habilidade em digitar.
- Leitura bem fluente.
- Fluência em língua estrangeira é recomendável.¹

COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL (MOTIVAÇÃO, LIDERANÇA, COMUNICAÇÃO, TRABALHO EM EQUIPE, RELACIONAMENTO INTERPESSOAL, RELAÇÕES HUMANAS).

Motivação

A implantação da psicologia nas organizações nas últimas décadas concedeu aos gestores, as respostas de certas lacunas sobre o trabalho humano, pois o homem é movido por uma força interior, mas, para que seja satisfatória, e traga bem estar, é estimulada por fatores externos. No ponto econômico das organizações, quando o colaborador trabalha com satisfação é sinal de mais resultado e mais rentabilidade para a empresa.

Motivação é um processo responsável por impulso no comportamento do ser humano para uma determinada ação, que o estimula para realizar suas tarefas de forma que o objetivo esperado seja alcançado de forma satisfatória.

¹ Fonte: www.infojobs.com.br/www.institutodenver.net

De acordo com Robbins (2005) a motivação possui três propriedades que a regem, uma é a direção, o foco da pessoa em sua meta e como realizar, outra é a intensidade, se o objetivo proposto é feito como algo que vai lhe trazer satisfação ou será realizado por obrigação, e a permanência. “A motivação é específica. Uma pessoa motivada para trabalhar pode não ter motivação para estudar ou vice-versa. Não há um estado geral de motivação, que leve uma pessoa a sempre ter disposição para tudo.” (MAXIMILIANO, 2007, p.250).

“Motivação é ter um motivo para fazer determinada tarefa, agir com algum propósito ou razão. Ser feliz ou estar feliz no período de execução da tarefa, auxiliado por fatores externos, mas principalmente pelos internos. O sentir-se bem num ambiente holístico, ambientar pessoas e manter-se em paz e harmonia, com a soma dos diversos papéis que encaramos neste teatro da vida chamado “sociedade”, resulta em uma parcialidade única e que requer cuidados e atenção.” (KLAVA, 2010).

O que os gestores estão buscando são como manter sempre seus colaboradores satisfeitos, para que assim possam exercer suas funções com o rendimento esperado pela organização, de modo que também, lhe seja prazeroso e satisfatório. Por exemplo, além da remuneração, que já foi provado não ser o principal fator motivacional do ser humano, existe os fatores de relações interpessoais, como ambiente de trabalho, o relacionamento com os demais colaboradores, são estímulos para que os funcionários se motivem ao trabalho.

A partir da análise do filme *Invictus* (2010) a liderança exercida com democracia revela o respeito das pessoas, sem forçá-las para que isso aconteça. E dessa forma as pessoas se sentem motivadas a realizarem seus trabalhos sem uma pressão superior, dando-lhes bem estar em seu ambiente.

Com a compreensão desses pontos, sabemos de que forma uma pessoa pode sentir-se motivada dentro da organização. Mas, por trás de tudo isso, tem a questão do poder, pois pela busca do bem estar no trabalho, há também a ambição econômica e por status dentro das organizações, cabe aos gestores a complicada tarefa de fazer dos seus colaboradores, aliados, de forma benéfica para todos da organização.

Teorias que abordam a motivação

De acordo com Zanelli (2004) ao longo do tempo foram surgindo conceitos e posteriormente teorias abordando a motivação humana, diversos teóricos contribuíram para tal propósito, analisando o comportamento do indivíduo e buscando entender o que o faz motivado, e como o processo da motivação ocorre na vida do ser humano, dentre esses teóricos se destacaram alguns, que analisaram de forma a colocar essas teorias dentro do contexto organizacional: Maslow, Herzberg, McGregor são alguns desses teóricos.

Pode-se observar que Maslow em sua teoria destaca que o comportamento do indivíduo está sujeito a uma hierarquia de fatores, baseada nas necessidades humanas, o

teórico afirma que o indivíduo só será motivado a partir do momento que suas necessidades básicas forem supridas, colocando estas como sendo as necessidades fisiológicas e de segurança, estando na base da pirâmide hierárquica de Maslow, o indivíduo conseguiria atingir uma nova necessidade a partir do momento que a anterior tiver sido satisfeita, as necessidades superiores apresentam-se como motivadoras da conduta humana, ou seja, as necessidades sociais, estima e auto-realização. Sobre esta mesma teoria Maximiano (2007, p.262), vai dizer:

Maslow desenvolveu a idéia de que as necessidades humanas dispõem-se numa hierarquia mais complexa que a simples divisão em dois grandes grupos. Segundo Maslow, as necessidades humanas dividem-se em cinco grupos, necessidades fisiológicas ou básicas, segurança, sociais, estima, auto-realização.

Segundo Robbins (2005), Herzberg, com a teoria dos dois fatores, traz que os estímulos de insatisfação se eliminados podem apaziguar os colaboradores, mas não necessariamente trazem a satisfação. Desse modo o contrário de satisfação é a não-satisfação; e da insatisfação é a não-satisfação. Pelo fato das pessoas não estarem insatisfeitas, não quer dizer que estão satisfeitas. Os incentivos motivacionais que acercam as condições de trabalho, Herzberg caracterizou como fatores higiênicos.

Ainda dentro da teoria de Herzberg, Chiavenato (2005), aborda dizendo que para Herzberg a motivação das pessoas para o trabalho vai depender de dois fatores, sendo os higiênicos que correspondem ao contexto do trabalho e os motivacionais que correspondem ao cargo, tarefas e atividades relacionadas com o cargo.

“As condições ambientais, no entanto, não são suficientes para induzir o estado de motivação para o trabalho. Para que haja motivação, de acordo com Herzberg, é preciso que a pessoa esteja sintonizada com seu trabalho, que enxergue nele a possibilidade de exercitar suas habilidades ou desenvolver suas aptidões.” (MAXIMIANO, 2007 p.268-269).

Seguindo ainda a linha das teorias que aborda à motivação Zanelli (2004), apresenta a teoria X e Y, onde McGregor abordou que o homem tem aversão ao trabalho, precisa ser controlado e punido, só se interessa pela parte financeira que o trabalho irá lhe proporcionar, sendo está à teoria X, dentro da teoria Y, McGregor diz que o desempenho do homem no trabalho é um fator mais de natureza gerencial do que motivacional. O autor ainda acrescenta:

“A conclusão de McGregor foi a de que a prática gerencial apoiada na teoria X ignorava os estudos da motivação desenvolvidos por Maslow, que ressaltavam o quanto a motivação seria decorrente da emergência de necessidades humanas dispostas hierarquicamente.” (ZANELLI, 2004 p.151-152).

Entende-se pois, que várias teorias foram criadas para abordar a motivação, cada uma com um enfoque, mais aliadas a analisar de forma criteriosa a respeito do comportamento do indivíduo; de que formas são motivados, quais os mecanismos que poderão ser usados para que o processo motivacional aconteça de forma a trazer êxito tanto para o indivíduo quanto para a organização. Segun-

do Chiavenato (2005, p.247). “Não faltam teorias sobre motivação. Nem pesquisas sobre o assunto. O fato é que o assunto é complexo”.

Processo motivacional

De acordo com Chiavenato (2005), a motivação vai estar atrelada com o comportamento humano, quando este pretende alcançar algum objetivo, a uma variedade de fatores que poderão influenciar a motivação do indivíduo, quando o mesmo tem uma determinada necessidade, imediatamente busca mecanismos que faz com que a satisfação seja suprida de forma a lhe garantir um conforto e realização, ainda segundo o autor:

“Os seres humanos são motivados por uma grande variedade de fatores. O processo motivacional pode ser explicado da seguinte forma: as necessidades e carências provocam tensão e desconforto na pessoa e desencadeiam um processo que busca reduzir ou eliminar a tensão. A pessoa escolhe um curso de ação para satisfazer determinada necessidade ou carência. Se a pessoa consegue satisfazer a necessidade, o processo motivacional é bem-sucedido. Essa avaliação do desempenho determina algum tipo de recompensa ou punição à pessoa.” (CHIAVENATO, 2005 p. 273).

Essas considerações referentes à motivação nos levam a entender que o processo motivacional está intimamente ligado ao comportamento do indivíduo, ou seja, o que ele busca alcançar; é claro e faz se lembrar que o ambiente é fator preponderante para a busca da realização das necessidades, vários fatores são responsáveis pela motivação humana. Dentro do contexto organizacional entende-se, pois que o clima organizacional está relacionado com a motivação, segundo Chiavenato (2005).

“O clima organizacional está intimamente relacionado com o grau de motivação de seus participantes. Quando há elevada motivação entre os membros, o clima organizacional se eleva e traduz-se em relações de satisfação, animação, interesse, colaboração irrestrita etc., todavia, quando a baixa motivação entre os membros, seja por frustração ou imposição de barreiras a satisfação, das necessidades, o clima organizacional tende a baixar, caracterizando-se por estados de depressão, desinteresse, apatia, insatisfação etc., podendo em casos extremos chegar ao estado de agressividade, tumulto, inconformismo etc., típicos de situação em que os membros se defrontam abertamente com a organização, como nos casos de greves, piquetes etc.” (CHIAVENATO, 2005 p. 269).

Portanto, os gestores devem compreender que o clima organizacional é fator de grande importância nas organizações, a partir do momento que a organização oferece um ambiente que seja propício para o colaborador se sentir motivado, animado e interessado com o trabalho, a organização caminhará ao alcance dos resultados positivos, colaborador que trabalha satisfeito a organização só tende a crescer, mas para isso é preciso que haja condições; uma desta é favorecer um ambiente de trabalho agradável.

As relações das teorias motivacionais contemporâneas e as organizações

A expansão da globalização exige pessoas bem instruídas e qualificadas. As teorias contemporâneas baseiam-se na necessidade de auto realização, a ambição por um bom cargo e status dos colaboradores, essas teorias dão ênfase aos estímulos motivacionais principalmente no trabalho.

Clayton Alderfer, com a Teoria ERG (Existence, Relatedness, Growth), somou à Teoria das Necessidades descrita por Maslow, informações das organizações contemporâneas, e propôs três grupos de motivação no trabalho. O primeiro grupo foi o de existência, que está associado às necessidades básicas, como descritas por Maslow nas necessidades fisiológicas e de segurança. O segundo, as necessidades de relacionamento, desejo que os seres humanos têm em manter relações sociais. No último grupo, aparece a necessidade de crescimento do colaborador, o desejo por cargos e status dentro da organização, realização pessoal dá ênfase as necessidades de nível alto da teoria de Maslow. “Um desejo intrínseco de desenvolvimento pessoal. Isto inclui os componentes intrínsecos da categoria estima de Maslow, bem como as características da necessidade de auto realização”. (ROBBINS, 2005 p.136).

David McClelland e sua equipe deram ênfase a três necessidades: realização, poder e associação; que aparecem de forma diferenciada em cada pessoa, caracterizando-as. A necessidade de realização, a compulsão por eficiência, o desejo de ser cada vez melhor, e suprir sua necessidade pessoal, os grandes realizadores se destacam das outras pessoas pelo seu desejo de fazer melhor as coisas. As pessoas que gostam de estar no comando, se caracteriza pela necessidade de poder, em estar liderando e preferem situações competitivas e de status, tendem a se preocupar mais com o prestígio e a influência do que propriamente com o desempenho eficaz. “Pessoas orientadas pela necessidade de associação buscam a amizade, preferem situações de cooperação em vez de competição e desejam relacionamentos que envolvam um alto grau de compreensão mútua.” (ROBBINS, 2005 p.139)

As demais teorias, como, a teoria da fixação de objetivos, ênfase na produtividade; teoria do reforço, qualidade e volume de trabalho; teoria do planejamento do trabalho, produtividade, absenteísmo, satisfação e rotatividade; teoria da equidade, ponto forte na previsão do absenteísmo e da rotatividade; e a teoria da expectativa, o colaborador se sente motivado sabendo que a força exercida para objetivo terá o resultado esperado.

“O ambiente de trabalho moderno é, para dizer o mínimo, desafiador. O sucesso das organizações e das pessoas que as fazem funcionar não vem fácil. Essa era de contrastes abre a porta para a criatividade na administração. Os ganhos em produtividade, desempenho e lealdade do consumidor ficam à disposição daqueles que realmente respeitam as necessidades dos trabalhadores, tanto no emprego quanto na vida pessoal.” (KLAVA apud SCHERMERHORN et al, 2010).

As teorias motivacionais contemporâneas trouxeram uma nova roupagem, sobre a motivação do indivíduo, adequando as teorias anteriores a um contexto organizacional moderno e desafiador, que as organizações terão que enfrentar.

Liderança

As organizações têm evoluído, sobretudo em termos estruturais e tecnológicos. As mudanças e o conhecimento são os novos paradigmas e têm vindo a exigir uma nova postura nos estilos pessoais e organizacionais, voltados para uma realidade diferenciada e emergente. Neste contexto, a Liderança passa a ser a chave para o sucesso organizacional, decorrendo de uma nova cultura e estrutura, na qual se privilegia o capital intelectual, pois são as pessoas que proporcionam as condições essenciais ao desenvolvimento das organizações.

Ao longo dos tempos, a liderança tem sido alvo de interesse por parte das organizações e dos gestores, estes começaram a perceber a importância que a mesma tem para o sucesso e o alcance dos objetivos traçados.

Os líderes devem procurar incrementar, um melhor relacionamento entre as pessoas, incentivando o trabalho em equipa, motivando os colaboradores e proporcionando um ambiente de trabalho saudável, seguro e propício ao progresso e desenvolvimento das suas capacidades e talentos.

A Liderança é um tema muito atual e de importância estratégica para as organizações, como tal, deve ser integrada na definição da estratégia organizacional. As organizações precisam das pessoas para atingirem os seus objetivos e alcançar a sua visão e missão de futuro, assim como as pessoas necessitam das organizações para atingirem as suas metas e realizações pessoais.

As pessoas têm sido uma preocupação constante da gestão das organizações, uma vez que uma boa gestão das mesmas se traduz no diferencial que alavanca os bons resultados. Para trabalhar o capital humano de modo a maximizar o seu desempenho, é necessário que os indivíduos se sintam motivados e satisfeitos com o seu líder e com a forma como que a Liderança vem sendo exercida.

Os líderes têm a missão de atingir os resultados pretendidos pela organização através das pessoas que lideram. Assim sendo, para que a gestão de pessoas seja eficaz, os líderes têm de ser os modelos sociais, dando o exemplo, estando sempre na linha da frente, mostrando como se faz, fazendo.

A liderança é considerada como um processo dinâmico e que vem sofrendo alterações e adaptações aos vários níveis, daí a necessidade de trabalhar algumas das suas principais características que permitem obter o máximo de eficiência e eficácia.

Sejam quais forem as características pessoais e de personalidade do líder, estas afetam as relações com os liderados e, conseqüentemente, o desempenho destes nas tarefas que executam nas organizações.

As diversas definições de liderança não são unânimes e estão longe de gerar consenso entre os autores. Desta forma, tem sido muito difícil definir o que é ser líder e o que é a liderança, havendo inúmeras definições para este conceito.

Segundo Yukl (1998, p.5), "A liderança é um processo através do qual um membro de um grupo ou organização influencia a interpretação dos eventos pelos restantes membros, a escolha dos objetivos e estratégias, a organização das atividades de trabalho, a motivação das pessoas para alcançar os objetivos, a manutenção das relações de cooperação, o desenvolvimento das competências e confiança pelos membros, e a obtenção de apoio e cooperação de pessoas exteriores ao grupo ou organização."

A Liderança é uma tentativa de influência, de modo a conseguir dos seus liderados empenho e cooperação. Nessa perspectiva, quando um chefe manipula ou exige obediência e cooperação de forma coerciva, não há liderança.

Liderança X Gestão

A liderança e a gestão são vocábulos que por vezes são vistos por muitos como sinónimos, no entanto existem diferenças bem notórias entre ambos, além disso um bom líder pode não ser um bom chefe e vice-versa.

De acordo com Rost & Smith (1992), "A liderança é uma influência de relacionamento, ao passo que a gestão é um relacionamento de autoridade. A liderança é levada a cabo com líderes seguidores, enquanto a gestão é executada com gestores e subordinados."

Liderança

A liderança é um processo mais emocional, envolve o coração. Os líderes são dinâmicos, criativos, carismáticos e inspiradores, são visionários, assumem os riscos e sabem lidar com a mudança.

Os líderes são criativos e têm estilos mais imprevisíveis, são mais intuitivos do que racionais. Em vez de se adaptarem, tentam transformar o estado das coisas. Os líderes atuam proativamente formando ideias em vez de lhes reagirem.

Um bom líder não é aquele que se preocupa em sê-lo, mas aquele que dá o exemplo mostrando como as coisas devem ser feitas, que tem ética e se preocupa com as pessoas que o rodeiam, que envolve e motiva toda a equipa. Deve focar-se no desenvolvimento das pessoas com quem trabalha para que se tornem mais autónomas.

O líder tem a capacidade de gerir diferentes personalidades mobilizando-as para objetivos comuns. Liderar é saber comunicar e conquistar a admiração e o respeito dos outros, fazendo com que todo o grupo se identifique com o líder, o siga e execute as suas decisões.

Os líderes são inovadores e criativos, procuram agir sobre a situação em causa, as suas perspectivas e aspirações são a longo prazo, têm uma atitude proativa, são emocionais e empáticos e atraem fortes sentimentos de identidade e diferenciação. As competências de liderança não podem ser ensinadas nem aprendidas são inatas ao ser humano, estas vão sendo moldadas pelas experiências e conhecimentos adquiridos.

Para Monford e tal. (2000, p.24), "Os líderes não nascem nem são feitos; de facto, o seu potencial inato é moldado pelas experiências que lhes permitem desenvolver as capacidades necessárias à resolução de problemas

sociais significativas.

Gestão

A gestão tem uma abrangência muito maior do que a liderança, envolve tanto os aspectos comportamentais como os que estão diretamente ligados à sua gestão, tais como: planejamento, controle e regulamentos internos e externos. Os gestores são mais racionais, trabalham mais com a “cabeça” do que com o “coração”.

Segundo Bennis & Nanus (1995), “gerir consiste em provocar, realizar, assumir responsabilidades, comandar. Diferentemente, liderar consiste em exercer influência, guiar, orientar. Os gestores são pessoas que sabem o que devem fazer. Os líderes são as que sabem o que é necessário fazer.”

Os gestores são conservadores e analíticos, reagem e adaptam-se aos factos ao invés de transformá-los. Tendem a adoptar atitudes impessoais, calculam as vantagens da competição, negociam e usam as recompensas e as punições como formas de coação. Estes estão perfeitamente enquadrados na cultura organizacional e lutam pela optimização dos recursos de modo a alcançarem os resultados desejados.

Para que as organizações possam sobreviver num mercado globalizado e cada vez mais competitivo têm de ter uma boa gestão. A gestão tem que ter a implementação da mudança através da visão do seu líder de forma a alcançar os resultados previamente definidos. Sem uma boa gestão as organizações não conseguirão atingir esses resultados e tornam-se pouco produtivas e competitivas.

Quer a gestão quer a liderança têm diferentes formas de gerir a sua equipa, através dos diferentes líderes. Esta hipótese é bem acolhida por Rowe (2001), através de um modelo triangular cujos vértices são a liderança gestonária, a liderança visionária e a liderança estratégica.

Tipos de liderança

Líder Gestonário

O líder gestonário está mais virado para a estabilidade financeira a longo prazo e orientado para os comportamentos de curto prazo e baixo custo. O seu relacionamento com as pessoas está intimamente ligado com os seus papéis no processo de decisão, mas raramente decide com base em valores. Não investe na inovação que pode mudar a organização pois falta-lhe visão, iniciativa e criatividade. Normalmente é reativo e adopta atitudes passivas perante os objetivos, estes centram-se nas necessidades sentidas e não nos desejos ou sonhos.

Líder Visionário

Já o líder visionário fomenta a mudança, a inovação e a criatividade. É proativo, muda o modo de as pessoas pensarem acerca daquilo que é desejável e necessário. Está orientado para o desenvolvimento das pessoas e para o sucesso das organizações. Normalmente decide com base em valores e relaciona-se com as pessoas de modo intuitivo e empático. Enfatiza a viabilidade de empresa a longo prazo mas os seus sonhos podem ser destruí-

dores da riqueza no curto prazo.

Líder Estratégico

O líder estratégico combina as duas orientações, ou seja, combina as qualidades dos gestores com as dos líderes. Acredita nas escolhas estratégicas que fazem a diferença na organização. Essas estratégias devem ter impacto imediato, sendo que as responsabilidades serão a longo prazo. Fomenta o comportamento ético e as decisões baseadas em valores. Tem elevadas expectativas acerca dos seus superiores, colaboradores e dele próprio.

Podemos então concluir que a liderança estratégica resulta da conciliação da liderança visionária e gestonária.

Alguns indivíduos terão mais aptidão para liderar e outros para gerir, enquanto outros conciliam as duas vertentes.

No entanto, muitos líderes podem aprender a gerir e muitos gestores podem melhorar as suas capacidades de liderança.

Estabelecendo a correspondência com a tese de Zalesnik, Rowe (2001) “a liderança gestonária está para os gestores como a liderança visionária está para os líderes. Ao contrário de Zalesnik “considera ainda que os dois papéis são conciliáveis na figura do líder estratégico.”

A importância dos líderes

HARRIS (2001, p.394) “O Papel dos líderes é criar um ambiente em que as pessoas se sintam livres para experimentar, exprimir-se com franqueza, tentar novas coisas. Ainda mais importante, o seu papel é o de (...) construir o espaço, remover obstáculos e permitir que os empregados façam o seu trabalho. Um dos objetivos primordiais dos líderes deveria ser o de libertar os talentos de cada pessoa para benefício delas próprias e da empresa como um todo.”

Nas organizações é crucial que os líderes sejam pessoas idóneas e sejam um exemplo para toda a equipa, pois sem um bom líder não haverá uma boa equipa. É fundamental que exista uma boa liderança por parte dos líderes, somente assim a equipa será coesa e trabalhará afinadamente para o alcance das metas organizacionais e dos objetivos conjuntos. Se o objetivo primordial de um líder é fazer com que os outros o sigam, então é imprescindível que dê bons exemplos e lhes mostre o caminho a seguir.

A liderança é um tópico fundamental nas relações de trabalho, os líderes têm de trabalhar no sentido de evitar conflitos laborais e proporcionar benefícios para todos.

Por vezes, as incompatibilidades pessoais e profissionais entre os líderes e os liderados, fazem com que surjam conflitos difíceis de gerir, contribuindo para o insucesso das pessoas e o fracasso das organizações, dificultando assim o alcance das metas traçadas.

Segundo Russo (2005) “a discussão se os líderes nascem líderes ou aprendem a sê-lo é longa. Contudo a resposta diz Russo é simples e direta: as duas afirmações são verdadeiras.”

O líder deve ser capaz de criar um ambiente saudável, bem como interação e dinâmica com toda a equipa de trabalho. É fundamental criar desafios e dar autonomia, para que em conjunto se implementem e tomem as melhores