



# CONCURSO PÚBLICO

AUTARQUIA DA PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS  
SERVIÇOS TÉCNICOS GERAIS

# SETEC CAMPINAS/SP AGENTE FUNERÁRIO

MATERIAL ELABORADO DE ACORDO COM EDITAL N°01/2020

**GRÁTIS**  
CONTEÚDO EXTRA  
ONLINE

- ✓ LÍNGUA PORTUGUESA
- ✓ MATEMÁTICA
- ✓ ATUALIDADES
- ✓ CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS



**SETEC - SP**

**Serviços Técnicos Gerais**

**Autarquia da Prefeitura Municipal de Campinas**

**Agente Funerário**

## **Língua Portuguesa**

Ortografia .....	01
Plural de substantivos e adjetivos. Conjugação de verbos. Concordância entre adjetivo e substantivo e entre o verbo e seu sujeito. .....	04
Confronto e reconhecimento de frases corretas e incorretas. ....	10
Pontuação.....	19
Compreensão de textos. ....	21
Separação silábica. ....	23
Acentuação.....	26

## **Matemática**

Operações com números naturais e fracionários: adição, subtração, multiplicação e divisão. Problemas envolvendo as quatro operações. ....	01
Sistema de medidas. ....	14
Sistema monetário brasileiro.....	19

## **Atualidades**

Questões relacionadas a fatos políticos, econômicos, sociais e culturais, nacionais e internacionais, divulgados na mídia local e/ou nacional, veiculados nos últimos seis meses anteriores à data da prova.....	01
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

## **Conhecimentos Específicos Agente Funerário**

Técnicas de atendimento ao público; .....	01
Relações humanas e públicas. ....	15
Noções gerais sobre a documentação de óbito, guia de traslado, atestado de embalsamento e formolização.....	17
Lei Federal n.º 6.015/1973. ....	20
Lei Federal n.º 13.484/2017. ....	45



## 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](http://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

---

## ORTOGRAFIA.

A ortografia é a parte da Fonologia que trata da correta grafia das palavras. É ela quem ordena qual som devem ter as letras do alfabeto. Os vocábulos de uma língua são grafados segundo acordos ortográficos.

A maneira mais simples, prática e objetiva de aprender ortografia é realizar muitos exercícios, ver as palavras, familiarizando-se com elas. O conhecimento das regras é necessário, mas não basta, pois há inúmeras exceções e, em alguns casos, há necessidade de conhecimento de etimologia (origem da palavra).

## Regras ortográficas

## O fonema s

## S e não C/Ç

As palavras substantivadas derivadas de verbos com radicais em **nd, rg, rt, pel, corr e sent**: pretender - pretensão / expandir - expansão / ascender - ascensão / inverter - inversão / aspergir - aspersão / submergir - submersão / divertir - diversão / impelir - impulsivo / compelir - compulsório / repelir - repulsa / recorrer - recurso / discorrer - discurso / sentir - sensível / consentir - consensual.

## SS e não C e Ç

Os nomes derivados dos verbos cujos radicais terminem em **gred, ced, prim** ou com verbos terminados por **tir** ou **-meter**: agredir - agressivo / imprimir - impressão / admitir - admissão / ceder - cessão / exceder - excesso / percutir - percussão / regredir - regressão / oprimir - opressão / comprometer - compromisso / submeter - submissão.

\*quando o prefixo termina com vogal que se junta com a palavra iniciada por "s". Exemplos: **a + simétrico - assimétrico / re + surgir - ressurgir**.

\*no pretérito imperfeito simples do subjuntivo. Exemplos: **ficasse, falasse**.

## C ou Ç e não S e SS

vocábulos de origem árabe: **cetim, açucena, açúcar**.

vocábulos de origem tupi, africana ou exótica: **cipó, Juçara, caçula, cachaça, cacique**.

sufixos **aça, aço, ação, çar, ecer, iça, nça, uça, uçu, uço**: **barcaça, ricaço, aguçar, empalidecer, carniça, caniço, esperança, carapuça, dentuço**.

nomes derivados do verbo **ter**: **abster - abstenção / deter - detenção / ater - atenção / reter - retenção**.

após ditongos: **foice, coice, traição**.

palavras derivadas de outras terminadas em **-te, to(r)**: **marte - marciano / infrator - infração / absoto - absorção**.

## O fonema z

## S e não Z

sufixos: **ês, esa, esia, e isa**, quando o radical é substantivo, ou em gentílicos e títulos nobiliarquicos: **freguês, freguesa, freguesia, poetisa, baronesa, princesa**.

sufixos gregos: **ase, ese, ise e ose**: **catequese, metamorfose**.

formas verbais **pôr e querer**: **pôs, pus, quisera, quis, quisesse**.

nomes derivados de verbos com radicais terminados em "**d**": **aludir - alusão / decidir - decisão / empreender - empresa / difundir - difusão**.

diminutivos cujos radicais terminam com "**s**": **Luís - Luisinho / Rosa - Rosinha / lápis - lapisinho**.

após ditongos: **coisa, pausa, pauso, causa**.

verbos derivados de nomes cujo radical termina com "**s**": **anális(e) + ar - analisar / pesquis(a) + ar - pesquisar**.

## Z e não S

sufixos "**ez**" e "**eza**" das palavras derivadas de adjetivo: **macio - maciez / rico - riqueza / belo - beleza**.

sufixos "**izar**" (desde que o radical da palavra de origem não termine com s): **final - finalizar / concreto - concretizar**.

consoante de ligação se o radical não terminar com "s": **pé + inho - pezinho / café + al - cafezal**

**Exceção**: **lápis + inho - lapisinho**.

## O fonema j

## G e não J

palavras de origem grega ou árabe: **tigela, girafa, gesso**.

estrangeirismo, cuja letra G é originária: **sargento, gim**.

terminações: **agem, igem, ugem, ege, oge** (com poucas exceções): **imagem, vertigem, penugem, bege, foge**.

**Exceção**: **pajem**.

terminações: **ágio, égio, ígio, ógio, uglio**: **sortilégio, litígio, relógio, refúgio**.

verbos terminados em **ger/gir**: **emergir, eleger, fugir, mugir**.

depois da letra "r" com poucas exceções: **emergir, surgir**.

depois da letra "a", desde que não seja radical terminado com j: **ágil, agente**.

## J e não G

palavras de origem latinas: **jeito, majestade, hoje**.

palavras de origem árabe, africana ou exótica: **jiboia, manjerona**.

palavras terminadas com **aje**: **ultraje**.

**O fonema ch****X e não CH**

palavras de origem tupi, africana ou exótica: *abacaxi, xucro*.

palavras de origem inglesa e espanhola: *xampu, lagartixa*.

depois de ditongo: *frouxo, feixe*.

depois de “en”: *enxurrada, enxada, enxoval*.

**Exceção:** quando a palavra de origem não derive de outra iniciada com ch - *Cheio - (enchente)*

**CH e não X**

palavras de origem estrangeira: *chave, chumbo, chassi, mochila, espadachim, chope, sanduiche, salsicha*.

**As letras “e” e “i”**

Ditongos nasais são escritos com “e”: *mãe, põem*. Com “i”, só o ditongo interno *cãbra*.

verbos que apresentam infinitivo em **-oar, -uar** são escritos com “e”: *caçoe, perdoe, tumultue*. Escrevemos com “i”, os verbos com infinitivo em **-air, -oer e -uir**: *trai, dói, possui, contribui*.

\* **Atenção** para as palavras que mudam de sentido quando substituímos a grafia “e” pela grafia “i”: *área (superfície), ária (melodia) / delatar (denunciar), dilatar (expandir) / emergir (vir à tona), imergir (mergulhar) / peão (de estância, que anda a pé), pião (brinquedo)*.

**\* Dica:**

- Se o dicionário ainda deixar dúvida quanto à ortografia de uma palavra, há a possibilidade de consultar o Vocabulário Ortográfico da Língua Portuguesa (VOLP), elaborado pela Academia Brasileira de Letras. É uma obra de referência até mesmo para a criação de dicionários, pois traz a grafia atualizada das palavras (sem o significado). Na Internet, o endereço é [www.academia.org.br](http://www.academia.org.br).

**Informações importantes**

- Formas variantes são formas duplas ou múltiplas, equivalentes: *aluguel/aluguer, relampear/relamphear/relampar/relampadar*.

- Os símbolos das unidades de medida são escritos sem ponto, com letra minúscula e sem “s” para indicar plural, sem espaço entre o algarismo e o símbolo: *2kg, 20km, 120km/h*.

**Exceção** para litro (L): *2 L, 150 L*.

- Na indicação de horas, minutos e segundos, não deve haver espaço entre o algarismo e o símbolo: *14h, 22h30min, 14h23'34" (= quatorze horas, vinte e três minutos e trinta e quatro segundos)*.

- O símbolo do real antecede o número sem espaço: *R\$1.000,00*. No cifrão deve ser utilizada apenas uma barra vertical (\$).

**Fontes de pesquisa:**

<http://www.pciconcursos.com.br/aulas/portugues/ortografia>

SACCONI, Luiz Antônio. *Nossa gramática completa Sacconi*. 30ª ed. Rev. São Paulo: Nova Geração, 2010.

*Português linguagens: volume 1 / Wiliam Roberto Cereja, Thereza Cochard Magalhães. – 7ªed. Reform. – São Paulo: Saraiva, 2010.*

*Português: novas palavras: literatura, gramática, redação / Emilia Amaral... [et al.]. – São Paulo: FTD, 2000.*

**Hífen**

O hífen é um sinal diacrítico (que distingue) usado para ligar os elementos de palavras compostas (como *ex-presidente*, por exemplo) e para unir pronomes átonos a verbos (*ofereceram-me; vê-lo-ei*). Serve igualmente para fazer a translineação de palavras, isto é, no fim de uma linha, separar uma palavra em duas partes (*ca-/sa; compa-/nheiro*).

**Uso do hífen que continua depois da Reforma Ortográfica:**

1. Em palavras compostas por justaposição que formam uma unidade semântica, ou seja, nos termos que se unem para formarem um novo significado: *tio-avô, porto-alegrense, luso-brasileiro, tenente-coronel, segunda-feira, conta-gotas, guarda-chuva, arco-íris, primeiro-ministro, azul-escuro*.

2. Em palavras compostas por espécies botânicas e zoológicas: *couve-flor, bem-te-vi, bem-me-quer, abóbora-menina, erva-doce, feijão-verde*.

3. Nos compostos com elementos **além, aquém, recém e sem**: *além-mar, recém-nascido, sem-número, recém-casado*.

4. No geral, as locuções não possuem hífen, mas algumas exceções continuam por já estarem consagradas pelo uso: *cor-de-rosa, arco-da-velha, mais-que-perfeito, pé-de-meia, água-de-colônia, queima-roupa, deus-dará*.

5. Nos encadeamentos de vocábulos, como: *ponte Rio-Niterói, percurso Lisboa-Coimbra-Porto* e nas combinações históricas ou ocasionais: *Áustria-Hungria, Angola-Brasil, etc.*

6. Nas formações com os prefixos **hiper-, inter- e super-** quando associados com outro termo que é iniciado por “r”: *hiper-resistente, inter-racial, super-racional*, etc.

7. Nas formações com os prefixos **ex-, vice-:** *ex-diretor, ex-presidente, vice-governador, vice-prefeito*.

8. Nas formações com os prefixos **pós-, pré- e pró-:** *pré-natal, pré-escolar, pré-europeu, pós-graduação, etc.*

9. Na ênclide e mesóclise: *amá-lo, deixá-lo, dá-se, abraça-o, lança-o e amá-lo-ei, falar-lhe-ei, etc.*

10. Nas formações em que o prefixo tem como segundo termo uma palavra iniciada por “h”: *sub-hepático, geo--história, neo-helênico, extra-humano, semi-hospitalar, super-homem*.

11. Nas formações em que o prefixo ou pseudoprefixo termina com a mesma vogal do segundo elemento: *micro-ondas, eletro-ótica, semi-interno, auto-observação, etc.*

\*\* O hífen é suprimido quando para formar outros termos: *reaver, inábil, desumano, lobisomem, reabilitar*.

#### Lembrete da Zé!

Ao separar palavras na translineação (mudança de linha), caso a última palavra a ser escrita seja formada por hífen, repita-o na próxima linha. Exemplo: escreverei *anti-inflamatório* e, ao final, coube apenas “*anti-*”. Na próxima linha escreverei: “*-inflamatório*” (hífen em ambas as linhas).

#### Não se emprega o hífen:

1. Nas formações em que o prefixo ou falso prefixo termina em vogal e o segundo termo inicia-se em “r” ou “s”. Nesse caso, passa-se a duplicar estas consoantes: *antirreligioso, contrarregra, infrassom, microssistema, missaia, microradiografia, etc.*

2. Nas constituições em que o prefixo ou pseudoprefixo termina em vogal e o segundo termo inicia-se com vogal diferente: *antiaéreo, extraescolar, coeducação, autoestrada, autoaprendizagem, hidroelétrico, plurianual, autoescola, infraestrutura, etc.*

3. Nas formações, em geral, que contêm os prefixos “dês” e “in” e o segundo elemento perdeu o “h” inicial: *desumano, inábil, desabilitar, etc.*

4. Nas formações com o prefixo “co”, mesmo quando o segundo elemento começar com “o”: *cooperação, coobrigação, coordenar, coocupante, coautor, coedição, coexistir, etc.*

5. Em certas palavras que, com o uso, adquiriram noção de composição: *pontapé, girassol, paraquedas, parapente, etc.*

6. Em alguns compostos com o advérbio “bem”: *bem-feito, benquerer, benquerido, etc.*

- Os prefixos *pós, pré e pró*, em suas formas correspondentes átonas, aglutinam-se com o elemento seguinte, não havendo hífen: *pospor, predeterminar, predeterminado, pressuposto, propor.*

- Escreveremos com hífen: *anti-horário, anti-infeccioso, auto-observação, contra-ataque, semi-interno, sobre-humanos, super-realista, alto-mar.*

- Escreveremos sem hífen: *pôr do sol, antirreforma, antisséptico, antissocial, contrarreforma, minirrestaurante, ultrassom, antiaderente, anteprojeto, anticaspa, antivírus, autoajuda, autoelogio, autoestima, radiotáxi.*

#### Fontes de pesquisa:

<http://www.pciconcursos.com.br/aulas/portugues/ortografia>

SACCONI, Luiz Antônio. *Nossa gramática completa Sacconi*. 30ª ed. Rev. São Paulo: Nova Geração, 2010.

#### QUESTÕES

1-) (TRE/MS - ESTÁGIO – JORNALISMO - TRE/MS – 2014) De acordo com a nova ortografia, assinale o item em que todas as palavras estão corretas:

- A) autoajuda – anti-inflamatório – extrajudicial.
- B) supracitado – semi-novo – telesserviço.
- C) ultrassofisticado – hidro-elétrica – ultra-som.
- D) contrarregra – autopista – semi-aberto.
- E) contrarrazão – infra-estrutura – coprodutor.

#### 1-) Correção:

A) autoajuda – anti-inflamatório – extrajudicial = correta  
 B) supracitado – semi-novo – telesserviço = seminovo  
 C) ultrassofisticado – hidro-elétrica – ultra-som = hidroelétrica, ultrassom  
 D) contrarregra – autopista – semi-aberto = semiaberto  
 E) contrarrazão – infra-estrutura – coprodutor = infraestrutura

RESPOSTA: “A”.

2-) (TRE/MS - ESTÁGIO – JORNALISMO - TRE/MS – 2014) De acordo com a nova ortografia, assinale o item em que todas as palavras estão corretas:

- A) autoajuda – anti-inflamatório – extrajudicial.
- B) supracitado – semi-novo – telesserviço.
- C) ultrassofisticado – hidro-elétrica – ultra-som.
- D) contrarregra – autopista – semi-aberto.
- E) contrarrazão – infra-estrutura – coprodutor.

#### 2-) Correção:

A) autoajuda – anti-inflamatório – extrajudicial = correta  
 B) supracitado – semi-novo – telesserviço = seminovo  
 C) ultrassofisticado – hidro-elétrica – ultra-som = hidroelétrica, ultrassom  
 D) contrarregra – autopista – semi-aberto = semiaberto  
 E) contrarrazão – infra-estrutura – coprodutor = infraestrutura

RESPOSTA: “A”.

3-) (CASAL/AL - ADMINISTRADOR DE REDE - COPE-VE/UFAL/2014)



Disponível em: <https://www.facebook.com/tirasarmadinho>. Acesso em: 10 fev. 2014.

Armandinho, personagem do cartunista Alexandre Beck, sabe perfeitamente empregar os parônimos “cestas” “sestas” e “sextas”. Quanto ao emprego de parônimos, dadas as frases abaixo,

- I. O cidadão se dirigia para sua \_\_\_\_\_ eleitoral.
- II. A zona eleitoral ficava \_\_\_\_\_ 200 metros de um posto policial.
- III. O condutor do automóvel \_\_\_\_\_ a lei seca.
- IV. Foi encontrada uma \_\_\_\_\_ soma de dinheiro no carro.
- V. O policial anunciou o \_\_\_\_\_ delito.

Assinale a alternativa cujos vocábulos preenchem corretamente as lacunas das frases.

- A) seção, acerca de, infligiu, vultosa, fragrante.
- B) seção, acerca de, infligiu, vultuosa, flagrante.
- C) sessão, a cerca de, infringiu, vultosa, fragrante.
- D) seção, a cerca de, infringiu, vultosa, flagrante.
- E) sessão, a cerca de, infligiu, vultuosa, flagrante.

### 3-) Questão que envolve ortografia.

- I. O cidadão se dirigia para sua SEÇÃO eleitoral. (se-  
tor)
  - II. A zona eleitoral ficava A CERCA DE 200 metros de um posto policial. (= aproximadamente)
  - III. O condutor do automóvel INFRINGIU a lei seca. (relacione com infrator)
  - IV. Foi encontrada uma VULTOSA soma de dinheiro no carro. (de grande vulto, volumoso)
  - V. O policial anunciou o FLAGRANTE delito. (relacione com “pego no flagra”)
- Seção / a cerca de / infringiu / vultosa / flagrante  
RESPOSTA: “D”.

### PLURAL DE SUBSTANTIVOS E ADJETIVOS. CONJUGAÇÃO DE VERBOS. CONCORDÂNCIA ENTRE ADJETIVO E SUBSTANTIVO E ENTRE O VERBO E SEU SUJEITO.

#### Classe Gramaticais

As palavras costumam ser divididas em classes, segundo suas funções e formas. Palavras que se apresentam sempre com a mesma forma chamam-se **invariáveis**; são **variáveis**, obviamente, as que apresentam flexão ou variação de forma.

#### Artigo

É a palavra que antecede os substantivos, de forma determinada (*o, a, os, as*) ou indeterminada (*um, uma, uns, umas*).

#### Classificação

**Definidos:** Determinam o substantivo de modo particular.

#### Exemplo

*Liguei para o advogado.*

**Indefinidos:** Determinam o substantivo de modo geral.

#### Exemplo

*Liguei para um advogado.*

#### Substantivo

É a palavra que nomeia o que existe, seja ele animado ou inanimado, real ou imaginário, concreto ou abstrato.

#### Classificação

##### Concreto

Dá nome ao ser de natureza independente, real ou imaginário.

##### Abstrato

Nomeia ação, estado, qualidade, sensação ou sentimento e todos os seres que não tem existência independente de outros.

##### Comum

Dá nome ao ser genericamente, como pertencente a uma determinada classe.

#### Exemplos

*cavalo, menino, rio, cidade.*

##### Próprio

Dá nome ao ser particularmente, dentro de uma espécie.

#### Exemplos

*Pedro, Terra, Pacífico, Belo Horizonte.*

##### Primitivo

É o que deriva uma série de palavras de mesma família etimológica; não se origina de nenhum outro nome.

#### Exemplos

*pedra, pobre.*

##### Derivado

Origina-se de um primitivo.

#### Exemplos

*pedrada, pobreza.*

##### Simples

Apresenta apenas um radical.





---

# MATEMÁTICA

---

**OPERAÇÕES COM NÚMEROS NATURAIS E FRACIONÁRIOS: ADIÇÃO, SUBTRAÇÃO, MULTIPLICAÇÃO E DIVISÃO. PROBLEMAS ENVOLVENDO AS QUATRO OPERAÇÕES.**

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**

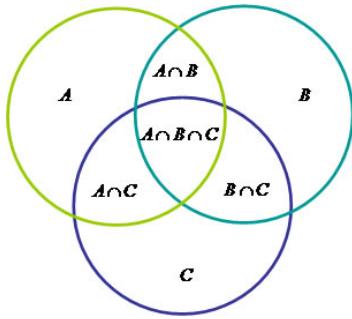
Pode ser definido por:

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

-Simbolicamente:  $B=\{x \in \mathbb{N} \mid x < 8\}$ , 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:  $A \cup B = \{x \mid x \in A \text{ ou } x \in B\}$

Exemplo:

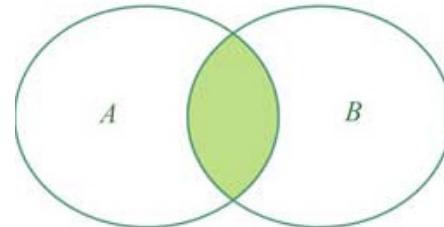
$A = \{1, 2, 3, 4\}$  e  $B = \{5, 6\}$

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

**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:  $A \cap B = \{x \mid x \in A \text{ e } x \in B\}$



Exemplo:

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

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

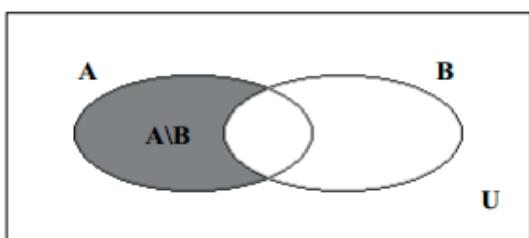
**Diferença**

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:

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

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

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

### 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. <sup>º</sup>	primeiro
2. <sup>º</sup>	segundo
3. <sup>º</sup>	terceiro
4. <sup>º</sup>	quarto
5. <sup>º</sup>	quinto
6. <sup>º</sup>	sexto
7. <sup>º</sup>	sétimo
8. <sup>º</sup>	oitavo
9. <sup>º</sup>	nono
10. <sup>º</sup>	décimo
11. <sup>º</sup>	décimo primeiro ou undécimo
12. <sup>º</sup>	décimo segundo ou duodécimo
13. <sup>º</sup>	décimo terceiro
14. <sup>º</sup>	décimo quarto
15. <sup>º</sup>	décimo quinto
16. <sup>º</sup>	décimo sexto
17. <sup>º</sup>	décimo sétimo

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

Número	Nomenclatura
1.000.000.000.000.000.000.000.000. <sup>º</sup>	Septilillionésimo
1.000.000.000.000.000.000.000.000.000. <sup>º</sup>	Octillionésimo
1.000.000.000.000.000.000.000.000.000.000. <sup>º</sup>	Nonillionésimo
1.000.000.000.000.000.000.000.000.000.000.000. <sup>º</sup>	Decillionésimo

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  $3,141592\dots$ . 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.

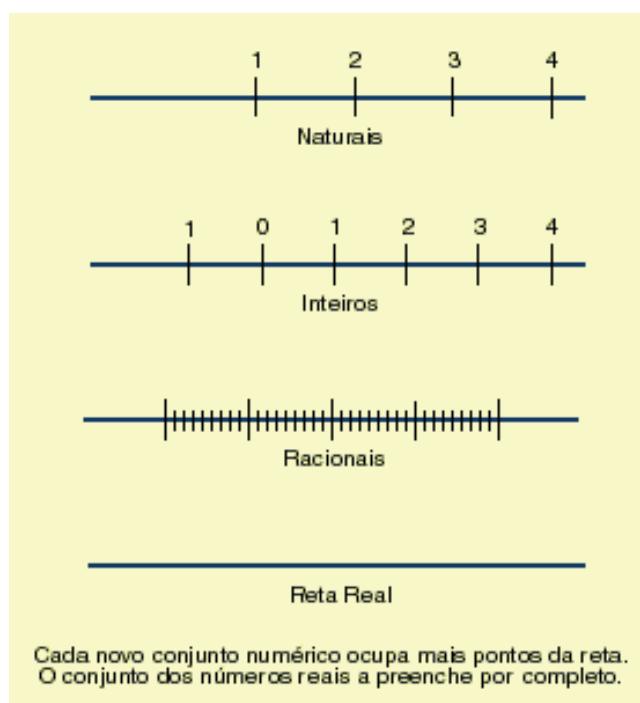
Existem também outras conclusões dos racionais, uma para cada número primo  $p$ , chamadas números  $p$ -ádicos. O corpo dos números  $p$ -ádicos é formado pelos racionais e a norma associada a  $p$ !

#### Propriedade

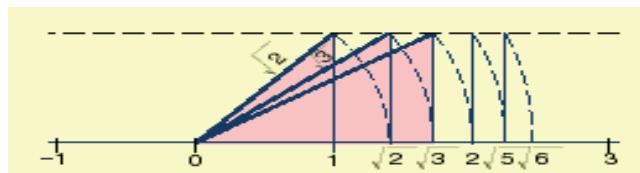
O conjunto dos números reais com as operações binárias de soma e produto e com a relação natural de ordem formam um corpo ordenado. Além das propriedades de um corpo ordenado,  $R$  tem a seguinte propriedade: Se  $R$  for dividido em dois conjuntos (uma partição)  $A$  e  $B$ , de modo que todo elemento 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  $B$ .

$$\begin{aligned} \forall A, B, (\mathbb{R} = A \cup B \wedge (\forall a \in A, b \in B, (a < b))) \\ \Rightarrow (\exists x, (\forall a \in A, b \in B \Rightarrow a \leq x \leq b)) \end{aligned}$$

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 representadas 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**,

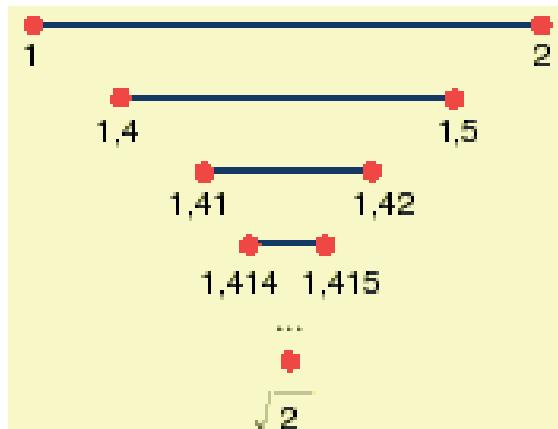
$$a \leq b \leftrightarrow b - a \geq 0$$

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

#### 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  $\pi$  e do número nas tabelas.

	Aproximação por			
	Falta	Excesso	$\sqrt{2}$	$\pi$
Erro menor que	$\sqrt{2}$	$\pi$	$\sqrt{2}$	$\pi$
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, escolhemos 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

### 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.

$$bxa=a+a+a+a+\dots$$

#### Propriedades

##### Comutativa

Se  $a$  e  $b$  são dois números naturais, a ordem com que forem multiplicados não altera o produto:

$$axb = bxa$$

##### Associativa

Se  $a$ ,  $b$  e  $c$  são números naturais, podemos substituir dois ou mais fatores pelo produto efetuado sem alterar o resultado:

$$[axb]xc=ax[bxc]$$



---

## ATUALIDADES

---

**CONHECIMENTOS MARCANTES DO CENÁRIO CULTURAL, POLÍTICO, ECONÔMICO E SOCIAL NO BRASIL E NO MUNDO, PRINCÍPIOS DE ORGANIZAÇÃO SOCIAL, CULTURAL, SAÚDE, MEIO AMBIENTE, POLÍTICA E ECONOMIA BRASILEIRA, ANÁLISE DOS PRINCIPAIS CONFLITOS NACIONAIS E MUNDIAIS. AMPLAMENTE VEICULADOS NOS ÚLTIMOS DOIS ANOS PELA IMPRENSA FALADA E ESCRITA NACIONAL OU LOCAL (RÁDIO, TELEVISÃO, JORNALISMO, REVISTAS E/OU INTERNET).**

## POLÍTICA

### **STF proíbe privatização de estatais sem aval do Congresso, mas permite venda de subsidiárias**

O Supremo Tribunal Federal (STF) decidiu nesta quinta-feira (6/6/19) que o governo federal não pode vender estatais sem aval do Congresso Nacional e sem licitação quando a transação implicar perda de controle acionário.

Na terceira sessão de julgamento do tema, a maioria dos magistrados da Suprema Corte permitiu vendas sem autorização do parlamento somente para as empresas estatais subsidiárias. A decisão também vale para governos estaduais e prefeituras.

Uma empresa subsidiária é uma espécie de subdivisão de uma companhia, encarregada de tarefas específicas no mesmo ramo de atividades da "empresa-mãe". A Petrobras, por exemplo, tem 36 subsidiárias, como a Transpetro e a BR Distribuidora; a Eletrobras, 30; e o Banco do Brasil, 16.

O governo federal tem, segundo o Ministério da Economia, 134 estatais, das quais 88 são subsidiárias.

(Fonte: <https://g1.globo.com/politica/noticia/2019/06/06/stf-julgamento-privatizacao-estatais.ghtml>)

### **Populistas anunciam aliança europeia de extrema direita**

Os partidos populistas de direita Alternativa para a Alemanha (AfD) e Liga, da Itália, anunciaram nesta segunda-feira (08/04/19) que pretendem formar um novo bloco no Parlamento Europeu junto com outras legendas eurocéticas e de extrema direita.

O novo grupo deve se chamar Aliança Europeia de Pessoas e Nações (EAPN), afirmou Jörg Meuthen, um dos líderes da AfD, em coletiva de imprensa ao lado do líder da Liga, o ministro do Interior e vice-primeiro-ministro italiano, Matteo Salvini, em Milão.

Meuthen, que também é o principal candidato da AfD para as eleições europeias de maio deste ano, afirmou que o encontro em Milão foi um "sinal de partida para algo novo". Ele viajou à Itália a convite de Salvini, que também lançou sua campanha para o Parlamento Europeu.

Meuthen enfatizou que, no futuro, os nacionalistas de direita não estariam mais fragmentados, mas unidos. O desejo do grupo é promover a concessão de mais poderes aos Estados-membros e reduzir a influência de Bruxelas.

Líderes dos direitistas Partido Popular Dinamarquês e Finns, da Finlândia, também participaram do encontro organizado por Salvini. A Rassemblement National (Agrupamento ou Comício Nacional, a antiga Frente Nacional), de Marine Le Pen, e o Partido da Liberdade da Áustria também devem se juntar à EAPN, embora não tenham participado da reunião desta segunda-feira.

Meuthen defendeu uma "proteção poderosa" das fronteiras externas da UE e a supressão da "migração ilegal".

Na Itália, o discurso de Salvini contra a imigração ilegal e o lema de "primeiro os italianos" seduziu eleitores. Agora, ele quer conquistar com a suas ideias também as instituições europeias.

Atualmente, há três grupos de extrema direita e eurocéticos no Parlamento Europeu: o Europa da Liberdade e da Democracia Direta, da AfD; os Conservadores e Reformadores Europeus, que incluem o Partido Lei e Justiça (PiS), da Polônia; e o Europa das Nações e da Liberdade, da Liga e de Le Pen.

(Fonte:<https://www.dw.com/pt-br/populistas-anunciam-alian%C3%A7a-europeia-de-extrema-direita/a-48253448>)

### **Ministério da Economia reduziu 2,9 mil cargos em comissão**

A fusão de quatro antigos ministérios – Fazenda; Planejamento; Indústria, Comércio Exterior e Serviços; e parte da estrutura do Trabalho – gerou a redução de 2,9 mil cargos. O novo quadro dos cargos em comissão e das funções de confiança entrou em vigor hoje (30/01/19).

A economia em dinheiro não foi informada. Os funcionários serão dispensados amanhã (31/01/19). De acordo com a pasta, foi necessário um período de transição em janeiro para não demitir todos os comissionados de uma vez e afetar a continuidade do ministério.

Nos últimos 28 dias, o Ministério da Economia adotou medidas para alocar os servidores dentro da nova estrutura, publicar os atos de nomeação e definir a correspondência entre as funções dos órgãos extintos e do novo ministério.

A adequação dos espaços físicos está em andamento e levará vários meses. Segundo o Ministério da Economia, os servidores deverão permanecer no local onde desempenham suas funções. Pela nova estrutura, a pasta funciona em cinco prédios da Esplanada dos Ministérios.

Segundo o Ministério da Economia, a fusão permitiu a redução de 243 cargos de Direção e Assessoramento Superior (DAS), 389 funções comissionadas do Poder Executivo (FCPE) e mais 2.355 funções gratificadas, totalizando 2.987 cargos extintos.

Agora, o Ministério da Economia tem 3.612 cargos comissionados distribuídos da seguinte forma: 1.569 cargos de DAS e 2.043 Funções Comissionadas do Poder Executivo (FCPE). Essas últimas só podem ser ocupadas por servidores concursados.

Ao todo, sete Secretarias Especiais compõem o primeiro escalão do ministério: Fazenda; Receita Federal; Previdência e Trabalho; Comércio Exterior e Assuntos Internacionais; Desestatização e Desinvestimento; Produti-

vidade, Emprego e Competitividade; e Desburocratização, Gestão e Governo Digital, além da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional.

Cada uma das Secretarias Especiais tem pelo menos duas secretarias, como a Secretaria de Previdência e a Secretaria de Trabalho, que integram da Secretaria Especial de Previdência e Trabalho. Responsável por herdar as atividades do antigo Ministério da Fazenda e parte das atividades dos antigos Ministérios do Planejamento e do Trabalho, a Secretaria Especial de Fazenda tornou-se a divisão com mais órgãos, com quatro secretarias, cinco subsecretarias e dois departamentos.

Entre as atribuições do Ministério da Economia, estão a administração financeira e a contabilidade pública, a desburocratização, a gestão e o governo digital, a fiscalização e o controle do comércio exterior, a previdência e as negociações econômicas e financeiras com governos, organismos multilaterais e agências governamentais.

(Fonte: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2019-01/ministerio-da-economia-reduziu-29-mil-cargos-em-comissao>)

#### **Posse de Jair Messias Bolsonaro**

Jair Messias Bolsonaro (PSL), 63, tomou posse como o 38º presidente do Brasil às 15h15 desta terça-feira (1º/01/19), em cerimônia no Congresso Nacional, para o mandato entre 2019 e 2022. Emocionado, ele acompanhou a execução do Hino Nacional antes de fazer o juramento constitucional e assinar o termo de posse. Em seguida, fez seu primeiro discurso no novo cargo. Às 16h35, teve início o ceremonial rumo ao Palácio do Planalto. Após descer a rampa do Congresso ao lado dos presidentes do Senado, Eunício Oliveira (MDB-CE), e da Câmara, Rodrigo Maia (DEM-RJ), Bolsonaro ouviu novamente o Hino e passou as tropas em revista. Às 17h01, após subir a rampa do Planalto acompanhado da primeira-dama, Michelle, do vice, Hamilton Mourão e da mulher dele, Paula, Bolsonaro recebeu a faixa presidencial das mãos do agora ex-presidente Michel Temer (MDB).

(Fonte: <https://www.bol.uol.com.br/noticias/2019/01/01/bolsonaro-posse-presidente.htm>)

#### **Nova cirurgia**

O presidente Jair Bolsonaro (PSL) passou por uma cirurgia no dia 28/01/19 para retirada de uma bolsa de colostomia, que ele usava desde que foi esfaqueado em um ato de campanha, em setembro de 2018.

O procedimento foi realizado no Hospital Israelita Albert Einstein, na zona sul de São Paulo, durou cerca de sete horas (das 8h30 às 15h30) e, de acordo com a assessoria do Palácio do Planalto, teve "êxito".

(Fonte: [bol.com.br/noticias](http://bol.com.br/noticias))

#### **MP de Bolsonaro reorganiza ministério e dá superestrutura a Moro e Guedes**

Nas primeiras horas de seu governo, o presidente Jair Bolsonaro (PSL) publicou três atos nesta terça-feira (01/01/19): uma medida provisória que determina a estrutura do novo governo e um decreto que estabelece o novo valor do salário mínimo (R\$ 998) e a nomeação de 21 dos

22 ministros do novo governo. A medida provisória publicada em edição extraordinária do Diário Oficial "estabelece a organização básica dos órgãos da Presidência da República e dos Ministérios", oficializando fusões, extinções e transferências de órgãos e a criação da superestrutura das pastas comandadas por Sergio Moro (Justiça e Segurança Pública) e Paulo Guedes (Economia).

De acordo com a medida, os seguintes órgãos integram a Presidência da República: Casa Civil, secretaria de Governo, secretaria-geral, o gabinete pessoal do presidente, o gabinete de Segurança Institucional e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais. Também integram a Presidência da República, mas como órgãos de assessoramento, o Conselho de Governo, o Conselho Nacional de Política Energética, o Conselho do Programa de Parcerias de Investimentos da Presidência da República, o Advogado-Geral da União e a assessoria especial do presidente. A Presidência também conta com dois órgãos de consulta: o Conselho da República e o Conselho de Defesa Nacional.

Os ministérios são 16: Agricultura, Pecuária e Abastecimento; Cidadania; Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações; Defesa; Desenvolvimento Regional; Economia; Educação; Infraestrutura; Justiça e Segurança Pública; Meio Ambiente; Minas e Energia; Mulher, Família e Direitos Humanos; Relações Exteriores; Saúde; Turismo; e a Controladoria-Geral da União. De acordo com a nova organização, também possuem o status de ministros de Estado o chefe da Casa Civil da Presidência da República; o chefe da Secretaria de Governo da Presidência da República; o chefe da Secretaria-Geral da Presidência da República; o chefe do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República; o advogado-geral da União; e o presidente do Banco Central.

(Fonte: <https://noticias.uol.com.br/politica/ultimas-noticias/2019/01/01/bolsonaro-moro-guedes-ministerio-governo-medida-provisoria-primeiro-ato.htm>)

#### **Flávio Bolsonaro: entenda as suspeitas e o que o senador eleito diz sobre elas**

Filho mais velho do presidente Jair Bolsonaro, o senador eleito Flávio Bolsonaro (PSL-RJ) se tornou o centro das atenções da família depois que veio à tona, em dezembro de 2018, um relatório do Coaf (Conselho de Controle de Atividades Financeiras), órgão do Ministério da Fazenda, sobre movimentação financeira atípica feitas por seu então assessor parlamentar, Fabricio Queiroz.

Além disso, Flávio também é investigado por ter ocupado um cargo comissionado na Câmara dos Deputados enquanto fazia estágio e faculdade no Rio.

Já no dia 22 de janeiro, uma nova operação do MP contra 13 suspeitos de envolvimento com milícias trouxe novamente o nome e o nome do primogênito de Jair Bolsonaro aos holofotes: Flávio Bolsonaro empregou em seu gabinete parentes do ex-capitão da PM Adriano Magalhães da Nóbrega, acusado de comandar milícias no Rio de Janeiro.

(Fonte: <https://www.bol.uol.com.br/noticias/2019/01/25/flavio-bolsonaro-entenda-quais-sao-as-suspeitas-e-o-que-o-senador-eleito-diz-sobre-elas.htm>)

## ECONOMIA

### **Mercado vê ritmo ainda fraco de crescimento no 3º trimestre, mas projeta PIB melhor em 2020**

A economia brasileira manteve a trajetória de recuperação no 3º trimestre, mas em ritmo ainda fraco, com o crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) sendo sustentado por um maior consumo das famílias, em meio a um cenário de juros mais baixos, inflação controlada e expansão do volume das operações de crédito.

Levantamento do G1 aponta para uma expectativa de alta entre 0,3% e 0,66% do Produto Interno Bruto (PIB) no 3º trimestre, frente aos 3 meses anteriores. Das 14 consultorias e instituições financeiras consultadas, 9 esperam uma alta entre 0,4% e 0,5%. Os dados oficiais serão divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) nesta terça-feira (3/12/19).

Para o resultado de 2019, 7 das 14 ainda estimam um avanço abaixo 1%, e outras 7 preveem uma alta de 1% ou 1,1%. Portanto, provavelmente abaixo do desempenho registrado nos 2 anos anteriores. Já para 2020, 12 delas projetam um crescimento de, no mínimo, 2%.

Por conta das possíveis revisões dos resultados anteriores, ainda há dúvidas se o resultado do PIB do 3º trimestre será maior ou menor que o do 2º trimestre.

A avaliação geral é que, independentemente do percentual de crescimento no período de julho a setembro, a economia brasileira chega na reta final do ano com perspectivas melhores que as que se tinha nos primeiros meses do ano, quando parte do mercado chegou a temer inclusive o risco de uma recessão técnica, caracterizada por duas retrações trimestrais seguidas.

(Fonte:<https://g1.globo.com/economia/noticia/2019/12/02/mercado-ve-ritmo-ainda-fraco-de-crescimento-no-3o-trimestre-mas-projeta-pib-melhor-em-2020.ghtml>)

### **Brasil fica isolado no Brics por posições sobre Venezuela e comércio**

A situação na Venezuela e a reforma da Organização Mundial do Comércio estão aprofundando o racha dentro dos Brics e ameaçam a reunião do grupo que se realizará em Brasília, nos dias 13 e 14 de novembro.

O placar entre os Brics é de 4 a 1 no tema Venezuela: China, Rússia, África do Sul e Índia têm posição oposta à do Brasil, que se alinhou aos EUA.

Nenhum dos quatro países reconhece como legítimo o governo do autodeclarado presidente interino Juan Guaidó, ao contrário do Brasil, e todos se opõem a qualquer tipo de intervenção externa.

(Fonte:<https://www.diariodocentrodomundo.com.br/essencial/brasil-fica-isolado-no-brics-por-posicoes-sobre-venezuela-e-comercio/>)

### **Número de empresas abertas no país cresce 30,8% em outubro**

O número de empresas abertas em outubro deste ano aumentou 30,8%, ante o mesmo período de 2018, com o surgimento de 307.443 novos empreendimentos, quase 10

mil por dia, segundo levantamento da Serasa Experian. O acumulado de janeiro a outubro foi de 2,6 milhões, 23,1% a mais do que a soma de janeiro a dezembro de 2018, quando o volume foi de 2,5 milhões.

Segundo os dados, as empresas do setor de serviços apresentaram variação de 26,6%, seguidas por indústrias (18,2%) e comércio (13,1%). Até outubro, os microempreendedores individuais representavam 81,5% do total, enquanto 7,2% eram sociedades limitadas e 5,4%, empresas individuais.

(Fonte:<http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2019-12/numero-de-empresas-abertas-no-pais-cresce-308-em-outubro>)

### **Renault-Nissan-Mitsubishi: conheça a aliança criada pelo brasileiro Carlos Ghosn**

A repercussão mundial da prisão do brasileiro Carlos Ghosn está muito ligada ao fato de ele ser o homem de frente não só da Nissan, onde é membro do conselho, mas de 3 grandes montadoras, comandando a chamada Aliança Renault-Nissan-Mitsubishi.

Juntas, elas venderam 10,6 milhões de carros no mundo em 2017, reivindicando o posto de número 1 sobre o grupo Volkswagen.

Ghosn foi preso sob suspeita de sonegação e fraude fiscal. O executivo não declarou mais de 5 bilhões de ienes (o equivalente a R\$ 167,4 milhões) de seu pagamento como presidente na Nissan. As fraudes fiscais ocorreram entre 2010 e 2015.

A Nissan não é dona da Renault, nem vice-versa. Porém, são mais do que parceiras: as duas montadoras têm parte das ações uma da outra, mas nunca houve uma fusão. (...)

Na prática, elas dividem conhecimentos em engenharia, pesquisa e desenvolvimento, partes da produção e têm investimentos comuns. Isso resulta em menos gastos para ambas, uma bandeira de Ghosn, que chegou a ser apelidado de “cost-killer” (“cortador de custos”) na Nissan.

(Fonte:<https://g1.globo.com/carros/noticia/2018/11/21/renault-nissan-mitsubishi-conheca-a-alianca-criada-pelo-brasileiro-carlos-ghosn.ghtml>)

### **Brasil sobe no ranking de competitividade do Fórum Econômico Mundial**

O Brasil subiu um degrau no ranking do Fórum Econômico Mundial que avalia a competitividade de 141 países. Avançamos da 72ª posição (2018) para a 71ª colocação na lista de 2019. O Global Competitiveness Index (GCI) foi divulgado, nesta quarta-feira (9/10/19), pelo Fórum Econômico Mundial. Singapura foi apontado como o país mais competitivo do mundo, à frente dos Estados Unidos e de Hong Kong. Os últimos lugares ficaram com República Democrática do Congo, Yemen e Chade.

Os melhores resultados do Brasil foram nos pilares de infraestrutura, dinamismo de negócios e mercado de trabalho. Em infraestrutura, o país passou para o 78º lugar, avançando três pontos em relação a 2018; em dinamismo de negócios, subimos da 108ª posição para a 67ª, principalmente, por causa da redução do tempo para abrir um

negócio. Outra melhora foi registrada no pilar mercado de trabalho: estávamos em 114º lugar em 2018 e passamos para a 105ª posição em 2019.

Em capacidade de inovação, permanecemos na 40ª posição, mesmo desempenho do ano passado. E em qualificação, caímos do 94º para o 96º lugar. Já em mercado de produtos, passamos da 117ª para 124ª colocação. Segundo a Secretaria Especial de Produtividade e Competitividade do Ministério da Economia (Sepec), os números refletem principalmente dados até 2018, e são fruto das políticas praticadas por governos anteriores, que produziram diversos entraves no ambiente de negócios do País. A Sepec reconhece todos os desafios diagnosticados nesse ranking, mas traz uma visão de futuro e um plano de trabalho que vão transformar a produtividade e a competitividade do Brasil.

(Fonte:<http://www.economia.gov.br/noticias/2019/10/brasil-sobe-no-ranking-de-competitividade-do-forum-economico-mundial>)

#### **Guerra comercial entre EUA e China se agrava**

Pequim, 24 Ago 2019 (AFP) - O presidente dos Estados Unidos, Donald Trump, reagiu nesta sexta-feira às novas tarifas anunciadas por Pequim contra produtos americanos elevando a taxação sobre bens chineses, ampliando a guerra comercial que ameaça a economia global. Trump criticou a "relação comercial injusta" e disse que "a China não deveria ter colocado novas tarifas sobre 75 bilhões de dólares de produtos americanos" por motivação política. O presidente decidiu elevar a tarifa de 25% sobre 250 bilhões em produtos chineses para 30%, a partir de 1º de outubro. E as tarifas sobre 300 bilhões de dólares em produtos que devem entrar em vigor em 1º de setembro e que eram de 10%, agora serão fixadas em 15%.

(Fonte:<https://economia.uol.com.br/noticias/afp/2019/08/24/guerra-comercial-entre-eua-e-china-se-agrava.htm>)

#### **Natura anuncia compra da Avon**

A fabricante de cosméticos Natura anunciou nesta quarta-feira (22) a aquisição da Avon, em uma operação de troca de ações. Segundo a companhia, a operação cria o quarto maior grupo exclusivo de beleza do mundo.

A partir da transação, será criada uma nova holding brasileira, Natura Holding. Os atuais acionistas da Natura ficarão com 76% da nova companhia, enquanto os atuais detentores da Avon terão os demais cerca de 24%.

No negócio, o valor da Avon é estimado em US\$ 3,7 bilhões, e o da nova companhia combinada em US\$ 11 bilhões. Os papéis da Natura Holding serão listados na B3, a bolsa brasileira, e terão certificados de ações (ADRs) negociados na bolsa de valores de Nova York (NYSE). Os acionistas da Avon terão opção de receber ADRs negociados na NYSE ou ações listadas na B3.

Em comunicado, a Natura informa que a transação permanece "sujeita às condições finais habituais, incluindo a aprovação tanto pelos acionistas da Natura quanto da

Avon, assim como das autoridades antitruste do Brasil e outras jurisdições". A conclusão da operação é esperada para o início de 2020.

(Fonte: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2019/05/22/natura-anuncia-compra-da-avon.ghtml>)

#### **Desemprego cresce em 14 das 27 unidades da federação no 1º trimestre, diz IBGE**

O desemprego cresceu em 14 das 27 unidades da federação no 1º trimestre, na comparação com o trimestre anterior, segundo dados divulgados nesta quinta-feira (16) pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Nos demais estados, houve estabilidade.

A taxa de desemprego média no país nos 3 primeiros meses do ano subiu para 12,7%, conforme já divulgado anteriormente pelo órgão.

Segundo o IBGE, as maiores taxas de desemprego foram observadas no Amapá (20,2%), Bahia (18,3%) e Acre (18,0%), e a menores, em Santa Catarina (7,2%), Rio Grande do Sul (8,0%) e Paraná e Rondônia (ambos com 8,9%). Em São Paulo e no Rio de Janeiro, as taxas ficaram em 13,5% e 15,3%, respectivamente.

(Fonte:<https://g1.globo.com/economia/noticia/2019/05/16/desemprego-cresce-em-14-das-27-unidades-da-federacao-no-1o-trimestre-diz-ibge.ghtml>)

#### **Governo informa que neste ano não haverá horário de verão**

O porta-voz da Presidência da República, Otávio Rêgo Barros, informou nesta sexta-feira (5/4/19) que não haverá horário de verão neste ano.

Inicialmente, Rêgo Barros disse que o governo havia decidido acabar com o horário de verão. De acordo com o porta-voz, o Ministério de Minas e Energia fez uma pesquisa segundo a qual 53% dos entrevistados pediram o fim do horário de verão.

Pouco depois de Otávio Rêgo Barros informar a decisão do governo, Bolsonaro publicou uma mensagem sobre o assunto em uma rede social:

"Após estudos técnicos que apontam para a eliminação dos benefícios por conta de fatores como iluminação mais eficiente, evolução das posses, aumento do consumo de energia e mudança de hábitos da população, decidimos que não haverá Horário de Verão na temporada 2019/2020."

De acordo com o Ministério de Minas e Energia, o Brasil economizou pelo menos R\$ 1,4 bilhão desde 2010 por adotar o horário de verão. Segundo os números já divulgados, entre 2010 e 2014, o aproveitamento da luz do sol resultou em economia de R\$ 835 milhões para os consumidores.

(Fonte:<https://g1.globo.com/economia/noticia/2019/04/05/governo-anuncia-fim-do-horario-de-verao.ghtml>)

## SOCIEDADE

### Anvisa decide banir gordura trans até 2023

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) aprovou hoje (17/12/19), por votação unânime, um novo conjunto de regras que visa banir o uso e o consumo de gorduras trans até 2023.

A nova norma será dividida em 3 etapas. A primeira será a limitação da gordura na produção industrial de óleos refinados. O índice de gordura trans nessa categoria de produtos será de, no máximo, 2%. Essa etapa tem um prazo de 18 meses de adaptação, e deverá ser totalmente aplicada até 1º de julho de 2021.

A data também marca o início da segunda etapa, mais rigorosa, que limita a 2% a presença de gorduras trans em todos os gêneros alimentícios. De acordo com nota publicada pela Anvisa, a medida deverá “ampliar a proteção à saúde, alcançando todos os produtos destinados à venda direta aos consumidores”.

A restrição da segunda fase será aplicada até 1º de janeiro de 2023 - período que marca o início da terceira fase e o banimento total do ingrediente para fins de consumo. A gordura trans ainda poderá ser usada para fins industriais, mas não como ingrediente final em receitas para o consumidor.

#### Ácidos graxos trans

Presente principalmente em produtos industrializados, a gordura trans - ou ácido graxo trans, na nomenclatura técnica - é usada para para eliminar odores desagradáveis e indesejáveis nos produtos finais. A gordura trans está associada ao aumento do colesterol ruim (LDL) e degradação do colesterol bom (HDL).

Segundo informa a Anvisa, há provas concretas de que o consumo de gordura trans acima de 1% do valor energético total dos alimentos aumenta o risco de doenças cardiovasculares. A agência informou ainda que, em 2010, a média de consumo de gorduras trans pelos brasileiros em alimentos industrializados girava em torno de 1,8% - valor considerado perigoso. Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), a gordura trans foi responsável por 11,5% das mortes por doenças coronárias no Brasil naquele ano, o equivalente a 18.576 óbitos em decorrência do consumo excessivo do óleo.

(Fonte: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2019-12/anvisa-decide-banir-gordura-trans-ate-2023>)

### Por que o Brasil decidiu isentar de visto turistas de EUA, Japão, Austrália e Canadá

O governo brasileiro anunciou nesta segunda-feira que cidadãos de EUA, Japão, Austrália e Canadá não precisarão mais de vistos para viajar ao Brasil como turistas.

A decisão - que rompe o princípio de reciprocidade adotado historicamente pela diplomacia brasileira - não implica qualquer contrapartida dos países contemplados, que continuarão a exigir vistos para turistas brasileiros.

O decreto que detalha a medida, publicado em uma edição extraordinária do Diário Oficial da União, é assinado pelo presidente Jair Bolsonaro e pelos ministros Ernesto Araújo (Relações Exteriores), Sérgio Moro (Justiça e Segurança Pública) e Marcelo Álvaro Antônio (Turismo).

A isenção se aplica a turistas que visitem o Brasil por até 90 dias e pode ser prorrogada por outros 90, desde que a estadia não ultrapasse 180 dias por ano a partir da primeira entrada no país.

#### Princípio de reciprocidade

Em janeiro, a BBC News Brasil publicou que o Ministério das Relações Exteriores - historicamente contrário à liberação unilateral de vistos - havia revisto sua posição sob o comando de Araújo.

(Fonte: <https://www.bbc.com/portuguese/brasil-47605005>)

### Bolsonaro sanciona Lei do Médicos pelo Brasil

O presidente Jair Bolsonaro sancionou, no início da tarde de hoje (18/12/19), no Palácio do Planalto, a lei que cria o programa Médicos pelo Brasil. O programa substituirá o Mais Médicos, criado em 2013.

Ao todo, o Ministério da Saúde prevê 18 mil vagas para médicos em todo o país, principalmente em municípios pequenos e distantes dos grandes centros urbanos. Segundo a pasta, esse número amplia em 7 mil vagas a oferta atual de médicos em municípios onde há os maiores vazios assistenciais do Brasil. O programa também vai formar médicos especialistas em medicina de família e comunidade.

Em entrevista à imprensa, o ministro da Saúde, Luiz Henrique Mandetta, informou que os primeiros médicos contratados pelo novo programa começarão a trabalhar em cerca de quatro meses.

“Já iniciamos a construção do processo seletivo, esperamos trabalhar com isso no mês de fevereiro, para chegarmos com os primeiros profissionais aproximadamente no mês de abril, porque é o tempo de fazer, corrigir, publicar, ver as questões que normalmente são questionáveis em relação ao resultado, homologar e já começar a colocar os médicos nos locais de mais difícil provimento do país”, afirmou.

(Fonte: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2019-12/bolsonaro-sanciona-lei-do-medicos-pelo-brasil>)

### Sarampo causou 142 mil mortes no mundo em 2018, diz OMS

Depois de décadas de grandes progressos, a luta contra o sarampo está estagnando e o número de mortes voltou a aumentar em 2018, de acordo com alerta da Organização Mundial da Saúde (OMS) divulgado nesta quinta-feira (5). No total, 142 mil pessoas morreram de sarampo no mundo em 2018. A cifra é quatro vezes menor do que em 2000, mas 15% maior do que em 2017. As crianças representam a maior parte das mortes.

O sarampo é um vírus muito contagioso, que pode permanecer em uma área até duas horas depois de que uma pessoa infectada tenha falecido. Ressurgiu com epidemias nos cinco continentes desde 2018, sobretudo, em cidades ou vizinhanças com baixos níveis de vacinação.

Em 2019, quase 12 mil pessoas tiveram sarampo no Brasil, principalmente jovens. Antes considerado um país livre do sarampo, o Brasil perdeu o certificado de eliminação da doença concedido pela Organização Pan-Ameri-



---

# CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

---

## TÉCNICAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO;

Quando se fala em comunicação interna organizacional, automaticamente relaciona ao profissional de Relações Públicas, pois ele é o responsável pelo relacionamento da empresa com os seus diversos públicos (internos, externos e misto).

As organizações têm passado por diversas mudanças buscando a modernização e a sobrevivência no mundo dos negócios. Os maiores objetivos dessas transformações são: tornar a empresa competitiva, flexível, capaz de responder as exigências do mercado, reduzindo custos operacionais e apresentando produtos competitivos e de qualidade.

A reestruturação das organizações gerou um público interno de novo perfil. Hoje, os empregados são muito mais conscientes, responsáveis, inseridos e atentos às cobranças das empresas em todos os setores. Diante desse novo modelo organizacional, é que se propõe como atribuição do profissional de Relações Públicas ser o intermediador, o administrador dos relacionamentos institucionais e de negócios da empresa com os seus públicos. Sendo assim, fica claro que esse profissional tem seu campo de ação na política de relacionamento da organização.

A comunicação interna, portanto, deve ser entendida como um feixe de propostas bem encadeadas, abrangentes, coisa significativamente maior que um simples programa de comunicação impressa. Para que se desenvolva em toda sua plenitude, as empresas estão a exigir profissionais de comunicação sistêmicos, abertos, treinados, com visões integradas e em permanente estado de alerta para as ameaças e oportunidades ditadas pelo meio ambiente.

Percebe-se com isso, a multivariiedade das funções dos Relações Públicas: estratégica, política, institucional, mercadológica, social, comunitária, cultural, etc.; atuando sempre para cumprir os objetivos da organização e definir suas políticas gerais de relacionamento.

Em vista do que foi dito sobre o profissional de Relações Públicas, destaca-se como principal objetivo liderar o processo de comunicação total da empresa, tanto no nível do entendimento, como no nível de persuasão nos negócios.

### Pronúncia correta das palavras

Proferir as palavras corretamente. Isso envolve:

- ✓ Usar os sons corretos para vocalizar as palavras;
- ✓ Enfatizar a sílaba certa;
- ✓ Dar a devida atenção aos sinais diacríticos

### Por que é importante?

A pronúncia correta confere dignidade à mensagem que pregamos. Permite que os ouvintes se concentrem no teor da mensagem sem ser distraídos por erros de pronúncia.

**Fatores a considerar.** Não há um conjunto de regras de pronúncia que se aplique a todos os idiomas. Muitos idiomas utilizam um alfabeto. Além do alfabeto latino, há também os alfabetos árabe, cirílico, grego e hebraico. No idioma chinês, a escrita não é feita por meio de um alfabe-

to, mas por meio de caracteres que podem ser compostos de vários elementos.

Esses caracteres geralmente representam uma palavra ou parte de uma palavra. Embora os idiomas japonês e coreano usem caracteres chineses, estes podem ser pronunciados de maneiras bem diferentes e nem sempre ter o mesmo significado.

Nos idiomas alfabéticos, a pronúncia adequada exige que se use o som correto para cada letra ou combinação de letras. Quando o idioma segue regras coerentes, como é o caso do espanhol, do grego e do zulu, a tarefa não é tão difícil. Contudo, as palavras estrangeiras incorporadas ao idioma às vezes mantêm uma pronúncia parecida à original. Assim, determinadas letras, ou combinações de letras, podem ser pronunciadas de diversas maneiras ou, às vezes, simplesmente não ser pronunciadas. Você talvez precise memorizar as exceções e então usá-las regularmente ao conversar. Em chinês, a pronúncia correta exige a memorização de milhares de caracteres. Em alguns idiomas, o significado de uma palavra muda de acordo com a entonação. Se a pessoa não der a devida atenção a esse aspecto do idioma, poderá transmitir ideias erradas.

Se as palavras de um idioma forem compostas de sílabas, é importante enfatizar a sílaba correta. Muitos idiomas que usam esse tipo de estrutura têm regras bem definidas sobre a posição da sílaba tônica (aquele que soa mais forte). As palavras que fogem a essas regras geralmente recebem um acento gráfico, o que torna relativamente fácil pronunciá-las de maneira correta. Contudo, se houver muitas exceções às regras, o problema fica mais complicado. Nesse caso, exige bastante memorização para se pronunciar corretamente as palavras.

Em alguns idiomas, é fundamental prestar bastante atenção aos sinais diacríticos que aparecem acima e abaixo de determinadas letras, como: è, é, ô, ñ, õ, ü, ÿ, č, ç.

Na questão da pronúncia, é preciso evitar algumas armadilhas. A precisão exagerada pode dar a impressão de afetação e até de esnobismo. O mesmo acontece com as pronúncias em desuso. Tais coisas apenas chamam atenção para o orador. Por outro lado, é bom evitar o outro extremo e relaxar tanto no uso da linguagem quanto na pronúncia das palavras. Algumas dessas questões já foram discutidas no estudo “Articulação clara”.

Em alguns idiomas, a pronúncia aceitável pode diferir de um país para outro — até mesmo de uma região para outra no mesmo país. Um estrangeiro talvez fale o idioma local com sotaque. Os dicionários às vezes admitem mais de uma pronúncia para determinada palavra. Especialmente se a pessoa não teve muito acesso à instrução escolar ou se a sua língua materna for outra, ela se beneficiará muito por ouvir com atenção os que falam bem o idioma local e imitar sua pronúncia. Como Testemunhas de Jeová queremos falar de uma maneira que dignifique a mensagem que pregamos e que seja prontamente entendida pelas pessoas da localidade.

No dia-a-dia, é melhor usar palavras com as quais se está bem familiarizado. Normalmente, a pronúncia não constitui problema numa conversa, mas ao ler em voz alta você poderá se deparar com palavras que não usa no cotidiano.

**Maneiras de aprimorar.**

Muitas pessoas que têm problemas de pronúncia não se dão conta disso.

Em primeiro lugar, quando for designado a ler em público, consulte num dicionário as palavras que não conhece. Se não tiver prática em usar o dicionário, procure em suas páginas iniciais, ou finais, a explicação sobre as abreviaturas, as siglas e os símbolos fonéticos usados ou, se necessário, peça que alguém o ajude a entendê-los. Em alguns casos, uma palavra pode ter pronúncias diferentes, dependendo do contexto. Alguns dicionários indicam a pronúncia de letras que têm sons variáveis bem como a sílaba tônica. Antes de fechar o dicionário, repita a palavra várias vezes em voz alta.

Uma segunda maneira de melhorar a pronúncia é ler para alguém que pronuncia bem as palavras e pedir-lhe que corrija seus erros.

Um terceiro modo de aprimorar a pronúncia é prestar atenção aos bons oradores.

**Pronúncia de números telefônicos**

O número de telefone deve ser pronunciado algarismo por algarismo.

Deve-se dar uma pausa maior após o prefixo.

Lê-se em caso de uma sequencia de números de três em três algarismos, com exceção de uma sequencia de quatro numeros juntos, onde damos uma pausa a cada dois algarismos.

O número "6" deve ser pronunciado como "meia" e o número "11", que é outra exceção, deve ser pronunciado como "onze".

Veja abaixo os exemplos

011.264.1003 – zero, onze – dois, meia, quatro – um, zero – zero, tres

021.271.3343 – zero, dois, um – dois, sete, um – tres, tres – quatro, tres

031.386.1198 – zero, tres, um – tres, oito, meia – onze – nove, oito

**Exceções**

110 -cento e dez

111 – cento e onze

211 – duzentos e onze

118 – cento e dezoito

511 – quinhentos e onze

0001 – mil ao contrario

**Atendimento telefônico**

Na comunicação telefônica, é fundamental que o interlocutor se sinta acolhido e respeitado, sobretudo porque se trata da utilização de um canal de comunicação a distância. É preciso, portanto, que o processo de comunicação ocorra da melhor maneira possível para ambas as partes (emissor e receptor) e que as mensagens sejam sempre acolhidas e contextualizadas, de modo que todos possam receber bom atendimento ao telefone.

Alguns autores estabelecem as seguintes recomendações para o atendimento telefônico:

- não deixar o cliente esperando por um tempo muito longo. É melhor explicar o motivo de não poder atendê-lo e retornar a ligação em seguida;

- o cliente não deve ser interrompido, e o funcionário tem de se empenhar em explicar corretamente produtos e serviços;

- atender às necessidades do cliente; se ele desejar algo que o atendente não possa fornecer, é importante oferecer alternativas;

- agir com cortesia. Cumprimentar com um "bom-dia" ou "boa-tarde", dizer o nome e o nome da empresa ou instituição são atitudes que tornam a conversa mais pessoal. Perguntar o nome do cliente e tratá-lo pelo nome transmitem a ideia de que ele é importante para a empresa ou instituição. O atendente deve também esperar que o seu interlocutor desligue o telefone. Isso garante que ele não interrompa o usuário ou o cliente. Se ele quiser complementar alguma questão, terá tempo de retomar a conversa.

No atendimento telefônico, a linguagem é o fator principal para garantir a qualidade da comunicação. Portanto, é preciso que o atendente saiba ouvir o interlocutor e responda a suas demandas de maneira cordial, simples, clara e objetiva. O uso correto da língua portuguesa e a qualidade da dicção também são fatores importantes para assegurar uma boa comunicação telefônica. É fundamental que o atendente transmita a seu interlocutor segurança, compromisso e credibilidade.

Além das recomendações anteriores, são citados, a seguir, procedimentos para a excelência no atendimento telefônico:

- Identificar e utilizar o nome do interlocutor: ninguém gosta de falar com um interlocutor desconhecido, por isso, o atendente da chamada deve identificar-se assim que atender ao telefone. Por outro lado, deve perguntar com quem está falando e passar a tratar o interlocutor pelo nome. Esse toque pessoal faz com que o interlocutor se sinta importante;

- assumir a responsabilidade pela resposta: a pessoa que atende ao telefone deve considerar o assunto como seu, ou seja, comprometer-se e, assim, garantir ao interlocutor uma resposta rápida. Por exemplo: não deve dizer "não sei", mas "vou imediatamente saber" ou "daremos uma resposta logo que seja possível". Se não for mesmo possível dar uma resposta ao assunto, o atendente deverá apresentar formas alternativas para o fazer, como: fornecer o número do telefone direto de alguém capaz de resolver o problema rapidamente, indicar o e-mail ou numero da pessoa responsável procurado. A pessoa que ligou deve ter a garantia de que alguém confirmará a recepção do pedido ou chamada;

- Não negar informações: nenhuma informação deve ser negada, mas há que se identificar o interlocutor antes de a fornecer, para confirmar a seriedade da chamada. Nessa situação, é adequada a seguinte frase: vamos anotar esses dados e depois entraremos em contato com o senhor

- Não apressar a chamada: é importante dar tempo ao tempo, ouvir calmamente o que o cliente/usuário tem a dizer e mostrar que o diálogo está sendo acompanhado com atenção, dando feedback, mas não interrompendo o raciocínio do interlocutor;
- Sorrir: um simples sorriso reflete-se na voz e demonstra que o atendente é uma pessoa amável, solicita e interessada;
- Ser sincero: qualquer falta de sinceridade pode ser catastrófica: as más palavras difundem-se mais rapidamente do que as boas;
- Manter o cliente informado: como, nessa forma de comunicação, não se estabelece o contato visual, é necessário que o atendente, se tiver mesmo que desviar a atenção do telefone durante alguns segundos, peça licença para interromper o diálogo e, depois, peça desculpa pela demora. Essa atitude é importante porque poucos segundos podem parecer uma eternidade para quem está do outro lado da linha;
- Ter as informações à mão: um atendente deve conservar a informação importante perto de si e ter sempre à mão as informações mais significativas de seu setor. Isso permite aumentar a rapidez de resposta e demonstra o profissionalismo do atendente;
- Estabelecer os encaminhamentos para a pessoa que liga: quem atende a chamada deve definir quando é que a pessoa deve voltar a ligar (dia e hora) ou quando é que a empresa ou instituição vai retornar a chamada.

Todas estas recomendações envolvem as seguintes atitudes no atendimento telefônico:

- Receptividade - demonstrar paciência e disposição para servir, como, por exemplo, responder às dúvidas mais comuns dos usuários como se as estivesse respondendo pela primeira vez. Da mesma forma é necessário evitar que interlocutor espere por respostas;
- Atenção – ouvir o interlocutor, evitando interrupções, dizer palavras como “compreendo”, “entendo” e, se necessário, anotar a mensagem do interlocutor);
- Empatia - para personalizar o atendimento, pode-se pronunciar o nome do usuário algumas vezes, mas, nunca, expressões como “meu bem”, “meu querido, entre outras);
- Concentração – sobretudo no que diz o interlocutor (evitar distrair-se com outras pessoas, colegas ou situações, desviando-se do tema da conversa, bem como evitar comer ou beber enquanto se fala);
- Comportamento ético na conversação – o que envolve também evitar promessas que não poderão ser cumpridas.

### Atendimento e tratamento

O atendimento está diretamente relacionado aos negócios de uma organização, suas finalidades, produtos e serviços, de acordo com suas normas e regras. O atendimento estabelece, dessa forma, uma relação entre o atendente, a organização e o cliente.

A qualidade do atendimento, de modo geral, é determinada por indicadores percebidos pelo próprio usuário relativamente a:

- competência – recursos humanos capacitados e recursos tecnológicos adequados;
- confiabilidade – cumprimento de prazos e horários estabelecidos previamente;
- credibilidade – honestidade no serviço proposto;
- segurança – sigilo das informações pessoais;
- facilidade de acesso – tanto aos serviços como ao pessoal de contato;
- comunicação – clareza nas instruções de utilização dos serviços.

#### Fatores críticos de sucesso ao telefone:

- ✓ A voz / respiração / ritmo do discurso
- ✓ A escolha das palavras
- ✓ A educação

Ao telefone, a sua voz é você. A pessoa que está do outro lado da linha não pode ver as suas expressões faciais e gestos, mas você transmite através da voz o sentimento que está alimentando ao conversar com ela. As emoções positivas ou negativas, podem ser reveladas, tais como:

- Interesse ou desinteresse,
- Confiança ou desconfiança,
- Alerta ou cansaço,
- Calma ou agressividade,
- Alegria ou tristeza,
- Descontração ou embaraço,
- Entusiasmo ou desânimo.

O ritmo habitual da comunicação oral é de 180 palavras por minuto; ao telefone deve-se reduzir para 120 palavras por minuto aproximadamente, tornando o discurso mais claro.

A fala muito rápida dificulta a compreensão da mensagem e pode não ser perceptível; a fala muito lenta pode o outro a julgar que não existe entusiasmo da sua parte.

O tratamento é a maneira como o funcionário se dirige ao cliente e interage com ele, orientando-o, conquistando sua simpatia. Está relacionada a:

- Presteza – demonstração do desejo de servir, valorizando prontamente a solicitação do usuário;
- Cortesia – manifestação de respeito ao usuário e de cordialidade;
- Flexibilidade – capacidade de lidar com situações não-previstas.

A comunicação entre as pessoas é algo multíplice, haja vista, que transmitir uma mensagem para outra pessoa e fazê-la compreender a essência da mesma é uma tarefa que envolve inúmeras variáveis que transformam a comunicação humana em um desafio constante para todos nós.

E essa complexidade aumenta quando não há uma comunicação visual, como na comunicação por telefone, onde a voz é o único instrumento capaz de transmitir a

mensagem de um emissor para um receptor. Sendo assim, inúmeras empresas cometem erros primários no atendimento telefônico, por se tratar de algo de difícil consecução.

Abaixo 16 dicas para aprimorar o atendimento telefônico, de modo a atingirmos a excelência, confira:

1 - Profissionalismo: utilize-se sempre de uma linguagem formal, privilegiando uma comunicação que transmita respeito e seriedade. Evite brincadeiras, gírias, intimidações, etc, pois assim fazendo, você estará gerando uma imagem positiva de si mesmo por conta do profissionalismo demonstrado.

2 - Tenha cuidado com os ruídos: algo que é extremamente prejudicial ao cliente são as interferências, ou seja, tudo aquilo que atrapalha a comunicação entre as partes (chieira, sons de aparelhos eletrônicos ligados, etc.). Sendo assim, é necessário manter a linha "limpa" para que a comunicação seja eficiente, evitando desvios.

3 - Fale no tom certo: deve-se usar um tom de voz que seja minimamente comprehensível, evitando desconforto para o cliente que por várias vezes é obrigado a "implorar" para que o atendente fale mais alto.

4 - Fale no ritmo certo: não seja ansioso para que você não cometa o erro de falar muito rapidamente, ou seja, procure encontrar o meio termo (nem lento e nem rápido), de forma que o cliente entenda perfeitamente a mensagem, que deve ser transmitida com clareza e objetividade.

5 - Tenha boa dicção: use as palavras com coerência e coesão para que a mensagem tenha organização, evitando possíveis erros de interpretação por parte do cliente.

6 - Tenha equilíbrio: se você estiver atendendo um cliente sem educação, use a inteligência, ou seja, seja paciente, ouça-o atentamente, jamais seja hostil com o mesmo e tente acalmá-lo, pois assim, você estará mantendo sua imagem intacta, haja vista, que esses "dinossauros" não precisam ser atacados, pois, eles se matam sozinhos.

7 - Tenha carisma: seja uma pessoa empática e soridente para que o cliente se sinta valorizado pela empresa, gerando um clima confortável e harmônico. Para isso, use suas entonações com criatividade, de modo a transmitir emoções inteligentes e contagiantes.

8 - Controle o tempo: se precisar de um tempo, peça o cliente para aguardar na linha, mas não demore uma eternidade, pois, o cliente pode se sentir desprestigiado e desligar o telefone.

9 - Atenda o telefone o mais rápido possível: o ideal é atender o telefone no máximo até o terceiro toque, pois, é um ato que demonstra afabilidade e empenho em tentar entregar para o cliente a máxima eficiência.

10 - Nunca cometa o erro de dizer "alô": o ideal é dizer o nome da organização, o nome da própria pessoa seguindo ainda, das tradicionais saudações (bom dia, boa tarde, etc.). Além disso, quando for encerrar a conversa lembrar-se de ser amistoso, agradecendo e reafirmando o que foi acordado.

11 - Seja pró ativo: se um cliente procurar por alguém que não está presente na sua empresa no momento da ligação, jamais peça a ele para ligar mais tarde, pois, essa é uma função do atendente, ou seja, a de retornar a ligação quando essa pessoa estiver de volta à organização.

12 - Tenha sempre papel e caneta em mãos: a organização é um dos princípios para um bom atendimento telefônico, haja vista, que é necessário anotar o nome da pessoa e os pontos principais que foram abordados.

13 - Cumpra seus compromissos: um atendente que não tem responsabilidade de cumprir aquilo que foi acordado demonstra desleixo e incompetência, comprometendo assim, a imagem da empresa. Sendo assim, se tiver que dar um recado, ou, retornar uma ligação lembre-se de sua responsabilidade, evitando esquecimentos.

14 - Tenha uma postura afetuosa e prestativa: ao atender o telefone, você deve demonstrar para o cliente uma postura de quem realmente busca ajudá-lo, ou seja, que se importa com os problemas do mesmo. Atitudes negativas como um tom de voz desinteressado, melancólico e enfadado contribuem para a desmotivação do cliente, sendo assim, é necessário demonstrar interesse e iniciativa para que a outra parte se sinta acolhida.

15 - Não seja impaciente: busque ouvir o cliente atentamente, sem interrompê-lo, pois, essa atitude contribui positivamente para a identificação dos problemas existentes e consequentemente para as possíveis soluções que os mesmos exigem.

16 - Mantenha sua linha desocupada: você já tentou ligar para alguma empresa e teve que esperar um longo período de tempo para que a linha fosse desocupada? Pois é, é algo extremamente inconveniente e constrangedor. Por esse motivo, busque não delongar as conversas e evite conversas pessoais, objetivando manter, na medida do possível, sua linha sempre disponível para que o cliente não tenha que esperar muito tempo para ser atendido.

Buscar a excelência constantemente na comunicação humana é um ato fundamental para todos nós, haja vista, que estamos nos comunicando o tempo todo com outras pessoas. Infelizmente algumas pessoas não levam esse importante ato a sério, comprometendo assim, a capacidade humana de transmitir uma simples mensagem para outra pessoa. Sendo assim, devemos ficar atentos para não repetirmos esses erros e consequentemente aumentarmos nossa capacidade de comunicação com nosso semelhante.

### **Resoluções de situações conflitantes ou problemas quanto ao atendimento de ligações ou transferências**

O agente de comunicação é o cartão de visita da empresa.. Por isso é muito importante prestar atenção a todos os detalhes do seu trabalho. Geralmente você é a primeira pessoa a manter contato com o público. Sua maneira de falar e agir vai contribuir muito para a imagem que irão formar sobre sua empresa. Não esqueça: a primeira impressão é a que fica.

Alguns detalhes que podem passar despercebidos na rotina do seu trabalho:

- Voz: deve ser clara, num tom agradável e o mais natural possível. Assim você fala só uma vez e evita perda de tempo.

- Calma: Às vezes pode não ser fácil mas é muito importante que você mantenha a calma e a paciência. A pessoa que está chamando merece ser atendida com toda a delicadeza. Não deve ser apressada ou interrompida. Mesmo que ela seja um pouco grosseira, você não deve responder no mesmo tom. Pelo contrário, procure acalmá-la.

- Interesse e iniciativa: Cada pessoa que chama merece atenção especial. E você, como toda boa telefonista, deve ser sempre simpática e demonstrar interesse em ajudar.

- Sigilo: Na sua profissão, às vezes é preciso saber de detalhes importantes sobre o assunto que será tratado. Esses detalhes são confidenciais e pertencem somente às pessoas envolvidas. Você deve ser discreta e manter tudo em segredo. A quebra de sigilo nas ligações telefônicas é considerada uma falta grave, sujeita às penalidades legais.

### O que dizer e como dizer

Aqui seguem algumas sugestões de como atender as chamadas externas:

- Ao atender uma chamada externa, você deve dizer o nome da sua empresa seguido de bom dia, boa tarde ou boa noite.

- Essa chamada externa vai solicitar um ramal ou pessoa. Você deve repetir esse número ou nome, para ter certeza de que entendeu corretamente. Em seguida diga: "Um momento, por favor," e transfira a ligação.

Ao transferir as ligações, forneça as informações que já possui; faça uso do seu vocabulário profissional; fale somente o necessário e evite assuntos pessoais.

Nunca faça a transferência ligeiramente, sem informar ao seu interlocutor o que vai fazer, para quem vai transferir a ligação, mantenha-o ciente dos passos desse atendimento.

Não se deve transferir uma ligação apenas para se livrar dela. Deve oferecer-se para auxiliar o interlocutor, colocar-se à disposição dele, e se acontecer de não ser possível, transfira-o para quem realmente possa atendê-lo e resolver sua solicitação. Transferir o cliente de um setor para outro, quando essa ligação já tiver sido transferida várias vezes não favorece a imagem da empresa. Nesse caso, anote a situação e diga que irá retornar com as informações solicitadas.

- Se o ramal estiver ocupado quando você fizer a transferência, diga à pessoa que chamou: "O ramal está ocupado. Posso anotar o recado e retornar a ligação." É importante que você não deixe uma linha ocupada com uma pessoa que está apenas esperando a liberação de um ramal. Isso pode congestionar as linhas do equipamento, gerando perda de ligações. Mas caso essa pessoa insista em falar com o ramal ocupado, você deve interromper a outra ligação e dizer: "Desculpe-me interromper sua ligação, mas há uma chamada urgente do (a) Sr.(a) Fulano(a) para este ramal. O (a) senhor (a) pode atender?" Se a pessoa puder atender, complete a ligação, se não, diga que a outra ligação ainda está em andamento e reafirme sua possibilidade em auxiliar.

Lembre-se:

Você deve ser natural, mas não deve esquecer de certas formalidades como, por exemplo, dizer sempre "por favor", "Queira desculpar", "Senhor", "Senhora". Isso facilita a comunicação e induz a outra pessoa a ter com você o mesmo tipo de tratamento.

A conversa: existem expressões que nunca devem ser usadas, tais como girias, meias palavras, e palavras com conotação de intimidade. A conversa deve ser sempre mantida em nível profissional.

### Equipamento básico

Além da sala, existem outras coisas necessárias para assegurar o bom andamento do seu trabalho:

- Listas telefônicas atualizadas.
- Relação dos ramais por nomes de funcionários (em ordem alfabética).
- Relação dos números de telefones mais chamados.
- Tabela de tarifas telefônicas.
- Lápis e caneta
- Bloco para anotações
- Livro de registro de defeitos.

### O que você precisa saber:

O seu equipamento telefônico não é apenas parte do seu material de trabalho. É o que há de mais importante. Por isso você deve saber como ele funciona. Tecnicamente, o equipamento que você usa é chamado de CPCT - Central Privada de Comunicação Telefônica, que permite você fazer ligações internas (de ramal para ramal) e externas. Atualmente existem dois tipos: PABX e KS.

- PABX (Private Automatic Branch Exchange): neste sistema, todas as ligações internas e a maioria das ligações para fora da empresa são feitas pelos usuários de ramais. Todas as ligações que entram, passam pela telefonista.

- KS (Key System): todas as ligações, sejam elas de entrada, de saída ou internas, são feitas sem passar pela telefonista

### Informações básicas adicionais

- Ramal: são os terminais de onde saem e entram as ligações telefônicas. Eles se dividem em:

- \* Ramais privilegiados: são os ramais de onde se podem fazer ligações para fora sem passar pela telefonista
- \* Ramais semi-privilegiados: nestes ramais é necessário o auxílio da telefonista para ligar para fora.
- \* Ramais restritos: só fazem ligações internas.

- Linha - Tronco: linha telefônica que liga a CPCT à central Telefônica Pública.

- Número-Chave ou Piloto: Número que acessa automaticamente as linhas que estão em busca automática, devendo ser o único número divulgado ao público.

- Enlace: Meio pelo qual se efetuam as ligações entre ramais e linhas-tronco.

- Bloqueador de Interurbanos: Aparelho que impede a realização de ligações interurbanas.