



OP-008AB-20
CÓD.: 7891182031639

**Consórcio Intermunicipal de
Urgência e Emergência do Noroeste
do Paraná – CIUENP
SAMU-PR**

Auxiliar Administrativo

Língua Portuguesa

Compreensão e interpretação de textos.	01
Ortografia oficial, incluindo as alterações promovidas pelo Novo Acordo Ortográfico.	05
Flexão em gênero e número dos substantivos e adjetivos.	11
Acentuação gráfica, incluindo as alterações promovidas pelo Novo Acordo Ortográfico.	07
Emprego de crase.	09
Emprego de conectivos, pronomes e numerais e advérbios.	11
Colocação pronominal.	17
Concordância nominal e verbal.	20
Regência nominal e verbal.	25
Emprego de sinônimos, antônimos, homônimos e parônimos.	29
Sintaxe da oração (período simples: termos essenciais, integrantes e acessórios da oração) e do período (período composto por coordenação e por subordinação).	31
Processos de formação de palavras.	35
Conjugação e emprego de verbos.	11
Empregos dos sinais de pontuação.	37

Matemática

Análise e interpretação de gráficos e tabelas envolvendo dados numéricos.	01
Sistema legal de unidades de medida de massa e comprimento no Brasil.	05
Operações básicas com números inteiros, fracionários e decimais.	07
Geometria: perímetro, área e volume das principais figuras geométricas.	12
Regra de três simples e composta.	20
Razão. Proporção.	21
Porcentagem.	23
Juros simples.	24
Equações: 1º grau, 2º grau e sistemas.	27
Relações métricas e trigonométricas no triângulo retângulo.	32

Conhecimentos Específicos Auxiliar Administrativo

Relações interpessoais.	01
Postura e atendimento ao público.	09
Noções Básicas de Relações Humanas no Trabalho.	21
Código de Ética do Servidor Público (Decreto 1171/94).	23
Apresentação pessoal.	25
Serviços públicos: conceitos, elementos de definição, princípios, classificação.	25
Redação oficial: características e tipos. Atos e contratos administrativos.	37

Lei 8666/93 e suas alterações e complementações.	95
Lei Complementar Nº 101/2000 – Lei de Responsabilidade Fiscal.	118
Lei Nº 12.737, de 30 de novembro de 2012 (Lei Carolina Dieckmann).....	121
Direito Constitucional: Constituição Federal de 1988, alterações e complementações.....	122
Portaria nº 2048/GM/MS de 05 de novembro de 2002, que regulamenta tecnicamente as Urgências e Emergências.....	153
Portaria nº 1600 de 7 de julho de 2011, que reformula a Política Nacional de Atenção às Urgências e institui a rede de atenção às Urgências dos Sistema Único de Saúde.	202
Portaria nº 2026 de 24 de agosto de 2011, aprova as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação Médica das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências.	205

Informática

Sistema Operacional Windows 7,8 e 10,.....	01
Conhecimento sobre o pacote Microsoft Office 2007 e 2010 (Word, Excel, PowerPoint),.....	16
Internet,	61
Anti-vírus.	66



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

Compreensão e interpretação de textos.	01
Ortografia oficial, incluindo as alterações promovidas pelo Novo Acordo Ortográfico.	05
Flexão em gênero e número dos substantivos e adjetivos.	11
Acentuação gráfica, incluindo as alterações promovidas pelo Novo Acordo Ortográfico.	07
Emprego de crase.	09
Emprego de conectivos, pronomes e numerais e advérbios.	11
Colocação pronominal.	17
Concordância nominal e verbal.	20
Regência nominal e verbal.	25
Emprego de sinônimos, antônimos, homônimos e parônimos.	29
Sintaxe da oração (período simples: termos essenciais, integrantes e acessórios da oração) e do período (período composto por coordenação e por subordinação).	31
Processos de formação de palavras.	35
Conjugação e emprego de verbos.	11
Empregos dos sinais de pontuação.	37

COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS.**Interpretação de Texto**

Interpretar um texto quer dizer dar sentido, inferir, chegar a uma conclusão do que se lê. A interpretação é muito ligada ao subentendido. Sendo assim, ela trabalha com o que se pode deduzir de um texto.

A interpretação implica a mobilização dos conhecimentos prévios que cada pessoa possui antes da leitura de um determinado texto, pressupõe que a aquisição do novo conteúdo lido estabeleça uma relação com a informação já possuída, o que leva ao crescimento do conhecimento do leitor, e espera que haja uma apreciação pessoal e crítica sobre a análise do novo conteúdo lido, afetando de alguma forma o leitor.

Sendo assim, podemos dizer que existem diferentes tipos de leitura: uma leitura prévia, uma leitura seletiva, uma leitura analítica e, por fim, uma leitura interpretativa.

É muito importante que você:

- Assista os mais diferenciados jornais sobre a sua cidade, estado, país e mundo;
- Se possível, procure por jornais escritos para saber de notícias (e também da estrutura das palavras para dar opiniões);
- Leia livros sobre diversos temas para sugar informações ortográficas, gramaticais e interpretativas;
- Procure estar sempre informado sobre os assuntos mais polêmicos;
- Procure debater ou conversar com diversas pessoas sobre qualquer tema para presenciar opiniões diversas das suas.

Dicas para interpretar um texto:

- Leia lentamente o texto todo.
- No primeiro contato com o texto, o mais importante é tentar compreender o sentido global do texto e identificar o seu objetivo.
- Releia o texto quantas vezes forem necessárias.
- Assim, será mais fácil identificar as ideias principais de cada parágrafo e compreender o desenvolvimento do texto.
- Sublinhe as ideias mais importantes.
- Sublinhar apenas quando já se tiver uma boa noção da ideia principal e das ideias secundárias do texto.
- Separe fatos de opiniões.
- O leitor precisa separar o que é um fato (verdadeiro, objetivo e comprovável) do que é uma opinião (pessoal, tendenciosa e mutável).
- Retorne ao texto sempre que necessário.
- Além disso, é importante entender com cuidado e atenção os enunciados das questões.
- Reescreva o conteúdo lido.
- Para uma melhor compreensão, podem ser feitos resumos, tópicos ou esquemas.
- Além dessas dicas importantes, você também pode grifar palavras novas, e procurar seu significado para aumentar seu vocabulário, fazer atividades como caça-palavras, ou cruzadinhas são uma distração, mas também um aprendizado.

Não se esqueça, além da prática da leitura aprimorar a compreensão do texto e ajudar a aprovação, ela também estimula nossa imaginação, distrai, relaxa, informa, educa, atualiza, melhora nosso foco, cria perspectivas, nos torna reflexivos, pensantes, além de melhorar nossa habilidade de fala, de escrita e de memória.

Um texto para ser compreendido deve apresentar ideias seletas e organizadas, através dos parágrafos que é composto pela ideia central, argumentação e/ou desenvolvimento e a conclusão do texto.

O primeiro objetivo de uma 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 levem ao esclarecimento das questões apresentadas na prova.

Compreendido tudo isso, interpretar significa extrair um significado. Ou seja, a ideia está lá, às vezes escondida, e por isso o candidato só precisa entendê-la – e não a complementar com algum valor individual. Portanto, apegue-se tão somente ao texto, e nunca extrapole a visão dele.

Questões**01. (Prefeitura de São José do Rio Preto - SP -Auditor Fiscal Tributário Municipal – FCC – 2019)****Custos da ciência**

Peça a um congressista dos Estados Unidos para destinar um milhão de dólares adicional à Fundação Nacional da Ciência de seu país a fim de financiar pesquisas elementares, e ele, compreensivelmente, perguntará se o dinheiro não seria mais bem utilizado para financiar a capacitação de professores ou para conceder uma necessária isenção de impostos a uma fábrica em seu distrito que vem enfrentando dificuldades.

*Para destinar recursos limitados, precisamos responder a perguntas do tipo “O que é mais importante?” e “O que é bom?”. E essas não são perguntas científicas. A ciência pode explicar o que existe no mundo, como as coisas funcionam e o que poderia haver no futuro. Por definição, não tem pretensões de saber o que **deveria** haver no futuro. Somente religiões e ideologias procuram responder a essas perguntas.*

(Adaptado de: HARARI, Yuval Noah. **Sapiens – Uma breve história da humanidade**. Trad. Janaína Marcoantonio. Porto Alegre: L&PM, 2018, p. 283)

No segundo parágrafo, o autor do texto

- A) lembra que os procedimentos científicos não se confundem com projeções de valor religioso ou ideológico.
- B) admite que a ideologia e a religião podem ser determinantes para a metodologia de projetos científicos.
- C) postula que os valores subjetivos de determinada cultura podem ser parâmetros para a boa pesquisa acadêmica.
- D) mostra que as perguntas feitas pela ciência, sendo as mesmas que fazem a religião e a ideologia, têm respostas distintas.
- E) assegura que os achados de uma pesquisa científica não são necessariamente mais limitados que os da religião.

02. (Prefeitura de Rio de Janeiro - RJ – Professor - Prefeitura de Rio de Janeiro - RJ – 2019)

Texto I: As línguas do passado eram como as de hoje? (trecho)

Quando os linguistas afirmam que as línguas khoisan¹, ou as línguas indígenas americanas, são tão avançadas quanto as grandes línguas europeias, eles estão se referindo ao sistema linguístico. Todas as características fundamentais das línguas faladas no mundo afora são as mesmas. Cada língua tem um conjunto de sons distintivos que se combinam em palavras significativas. Cada língua tem modos de denotar noções gramaticais como pessoa (“eu, você, ela”), singular ou plural, presente ou passado etc. Cada língua tem regras que governam o modo como as palavras devem ser combinadas para formar enunciados completos.

T. JANSON (*A história das línguas: uma introdução. Trad. de Marcos Bagno. São Paulo: Parábola, 2015, p. 23*)

¹ Refere-se à família linguística africana cuja característica destacada nos estudos de linguagem se vincula à presença de cliques

O uso do pronome “cada” no texto pressupõe uma ideia de:

- A) conjunto
- B) tempo
- C) dúvida
- D) localização

03. (Prefeitura de Rio de Janeiro - RJ – Professor - Prefeitura de Rio de Janeiro - RJ - 2019)

Texto I: As línguas do passado eram como as de hoje? (trecho)

Quando os linguistas afirmam que as línguas khoisan¹, ou as línguas indígenas americanas, são tão avançadas quanto as grandes línguas europeias, eles estão se referindo ao sistema linguístico. Todas as características fundamentais das línguas faladas no mundo afora são as mesmas. Cada língua tem um conjunto de sons distintivos que se combinam em palavras significativas. Cada língua tem modos de denotar noções gramaticais como pessoa (“eu, você, ela”), singular ou plural, presente ou passado etc. Cada língua tem regras que governam o modo como as palavras devem ser combinadas para formar enunciados completos.

T. JANSON (*A história das línguas: uma introdução. Trad. de Marcos Bagno. São Paulo: Parábola, 2015, p. 23*)

¹ Refere-se à família linguística africana cuja característica destacada nos estudos de linguagem se vincula à presença de cliques

Na discussão proposta, o autor adota uma concepção de língua fundamentada na abordagem:

- A) prescritiva
- B) estrutura
- C) histórica
- D) informal

04. (Prefeitura de Campinas - SP – Instrutor Surdo – VUNESP – 2019)



(Duke. Opinião ES, 01.06.2019.)

A charge apresenta

- A) a distinção entre duas atitudes saudáveis.
- B) a diferença entre duas posturas opostas
- C) os resultados positivos de uma ação.
- D) a comparação entre dois comportamentos semelhantes.
- E) o impacto de cada ato isolado sobre o ambiente.

05. (Prefeitura de Campinas - SP – Agente Fiscal Tributário – VUNESP – 2019)

Redes antissociais

Para além do hábito, as redes sociais se transformaram em paixão. Toda paixão nos torna cegos, incapazes de ver o que nos cerca com bom senso, para não dizer lógica e racionalidade. Nesse momento de nossa experiência com as redes sociais, convém prestar atenção no seu caráter antissocial e psicopatológico. Ele é cada vez mais evidente.

O que estava escondido, aquilo que ficava oculto nas microrrelações, no âmbito das casas e das famílias, digamos que a neurose particular de cada um, tornou-se público. O termo neurose tem um caráter genérico e serve para apontar algum sofrimento psíquico. Há níveis de sofrimento e suportabilidade por parte das pessoas. Buscar apoio psicológico para amenizar neuroses faz parte do histórico de todas as linhagens da medicina ao longo do tempo. Ela encontra nas redes sociais o seu lugar, pois toda neurose é um distúrbio que envolve algum aspecto relacional. As nossas neuroses têm, inevitavelmente, relação com o que somos em relação a outros. Assim como é o outro que nos perturba na neurose, é também ele que pode nos curar. Contudo, há muita neurose não tratada e ela também procura seu lugar.

A rede social poderia ter se tornado um lugar terapêutico para acolher as neuroses? Nesse sentido, poderia ser um lugar de apoio, um lugar que trouxesse alento e desenvolvimento emocional? Nas redes sociais, trata-se de convívios em grupo. Poderíamos pensar nelas no sentido potencial de terapias de grupo que fizessem bem a quem delas participa; no entanto, as redes sociais parecem mais favorecer uma espécie de “enlouquecimento coletivo”. Nesse sentido, o caráter antissocial das redes precisa ser analisado.

(Cult, junho de 2019)

Leia a charge.



(Chargista Lute. <https://www.hojeemdia.com.br>)

A partir da leitura do texto e da charge, é correto afirmar que

- A) as pessoas têm buscado apoio psicológico nas redes sociais.
- B) as relações pessoais e familiares se fortalecem nas redes sociais.
- C) as redes sociais têm promovido certo enlouquecimento coletivo.
- D) as redes sociais são lugares terapêuticos para acolher as neuroses.
- E) as pessoas vivem confusas e desagregadas sem as redes sociais.

06. (TJ-MA – Oficial de Justiça – FCC -2019)

[Os nomes e os lugares]

É sempre perigoso usar termos geográficos no discurso histórico. É preciso ter muita cautela, pois a cartografia dá um ar de espúria objetividade a termos que, com frequência, talvez geralmente, pertencem à política, ao reino dos programas, mais que à realidade. Historiadores e diplomatas sabem com que frequência a ideologia e a política se fazem passar por fatos. Rios, representados nos mapas por linhas claras, são transformados não apenas em fronteiras entre países, mas fronteiras “naturais”. Demarcações linguísticas justificam fronteiras estatais.

A própria escolha dos nomes nos mapas costuma criar para os cartógrafos a necessidade de tomar decisões políticas. Como devem chamar lugares ou características geográficas que já têm vários nomes, ou aqueles cujos nomes foram mudados oficialmente? Se for oferecida uma lista alternativa, que nomes são indicados como principais? Se os nomes mudarem, por quanto tempo devem os nomes antigos ser lembrados?

(HOBBSAWM, Eric. **Tempos fraturados**. Trad. Berilo Vargas. São Paulo: Companhia das Letras, 2013, p. 109)

Considerando-se o contexto, traduz-se adequadamente o sentido de um segmento do primeiro parágrafo do texto em:

- A) um ar de espúria objetividade = um aspecto de pretensa verdade.
- B) reino dos programas = domínio das ciências.
- C) se fazem passar por fatos = subestimam a potência do que é real.
- D) sabem com que frequência = conhecem o quanto é raro.
- E) demarcações linguísticas = atribuições da linguagem.

07. (TJ-MA – Técnico Judiciário – Técnico em Edificações – FCC -2019)

Como assistiremos a filmes daqui a 20 anos?

Com muitos cineastas trocando câmeras tradicionais por câmeras 360 (que capturam vistas de todos os ângulos), o momento atual do cinema é comparável aos primeiros anos intensamente experimentais dos filmes no final do século 19 e início do século 20.

Uma série de tecnologias em rápido desenvolvimento oferece um potencial incrível para o futuro dos filmes – como a realidade aumentada, a inteligência artificial e a capacidade cada vez maior de computadores de criar mundos digitais detalhados.

Como serão os filmes daqui a 20 anos? E como as histórias cinematográficas do futuro diferem das experiências disponíveis hoje? De acordo com o guru da realidade virtual e artista Chris Milk, os filmes do futuro oferecerão experiências imersivas sob medida. Eles serão capazes de “criar uma história em tempo real que é só para você, que satisfaça exclusivamente a você e o que você gosta ou não”, diz ele.

(Adaptado de: BUCKMASTER, Luke. Disponível em: www.bbc.com)

O pronome “Eles”, em destaque no 3º parágrafo, faz referência aos

- A) artistas individualistas do futuro.
- B) filmes da atualidade.
- C) espectadores do futuro.
- D) diretores hoje renomados.
- E) filmes do futuro.

08. (Prefeitura de Campinas - SP – Agente Administrativo – VUNESP – 2019)

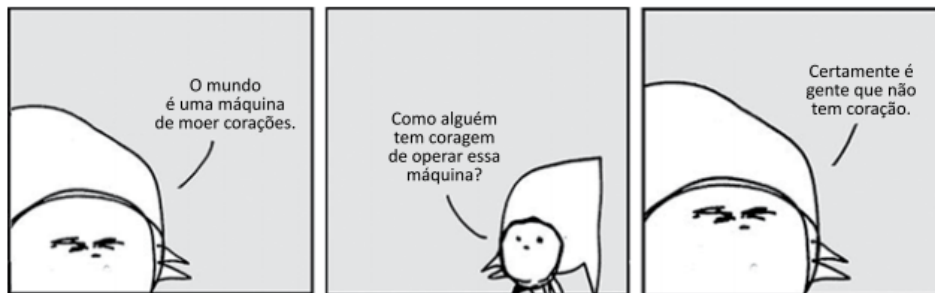


(André Dahmer, "Malvados". Folha de S.Paulo, 24.03.2019)

De acordo com a fala da personagem no último quadrinho, o diálogo

- A) contrapõe-se à tolerância.
- B) decorre da tolerância.
- C) depende da tolerância.
- D) aumenta a tolerância.
- E) abre espaço para a tolerância.

09. (Prefeitura de Itapevi - SP – Orientador Social – VUNESP – 2019)



(André Dahmer, Malvados. Disponível em <https://www1.folha.uol.com.br>. 15.01.2019)

No contexto da tira, emprega-se a frase

- A) "O mundo é uma máquina...", em sentido próprio, para fazer referência ao atual estágio de evolução tecnológica em que se encontra a humanidade.
- B) "... é uma máquina de moer corações.", em sentido figurado, para expressar a ideia de que, nas relações sociais, predominam o respeito e o altruísmo.
- C) "Como alguém tem coragem de operar...", em sentido figurado, para condenar a apatia de algumas pessoas em um contexto de transformações sociais.
- D) "Certamente é gente...", em sentido próprio, para negar que possam existir pessoas indiferentes ao fato de o mundo ser um ambiente hostil.
- E) "... gente que não tem coração.", em sentido figurado, para se referir à insensibilidade de pessoas cujas ações tornam o mundo um lugar opressivo.

GABARITO

1	A
2	A
3	B
4	D
5	C
6	A
7	E

8	A
9	E

ORTOGRAFIA OFICIAL, INCLUINDO AS ALTERAÇÕES PROMOVIDAS PELO NOVO ACORDO ORTOGRÁFICO.

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: *fi-casse, 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, cacula, cachaça, cacique.*

sufixos **aça, aço, açã, çar, ecer, içã, 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 / absorto - absorção.*

O fonema z

S e não Z

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

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

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

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

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

após ditongos: *coisa, pausa, pouso, 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: *lápiz + 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, ugio**: *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.*

MATEMÁTICA

Análise e interpretação de gráficos e tabelas envolvendo dados numéricos.....	01
Sistema legal de unidades de medida de massa e comprimento no Brasil.....	05
Operações básicas com números inteiros, fracionários e decimais.	07
Geometria: perímetro, área e volume das principais figuras geométricas.....	12
Regra de três simples e composta.	20
Razão. Proporção.....	21
Porcentagem.	23
Juros simples.	24
Equações: 1º grau, 2º grau e sistemas.....	27
Relações métricas e trigonométricas no triângulo retângulo.	32

ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE GRÁFICOS E TABELAS ENVOLVENDO DADOS NUMÉRICOS.

TABELAS E GRÁFICOS

Tabelas

A tabela é a forma não discursiva de apresentar informações, das quais o dado numérico se destaca como informação central. Sua finalidade é apresentar os dados de modo ordenado, simples e de fácil interpretação, fornecendo o máximo de informação num mínimo de espaço.

Elementos da tabela

Uma tabela estatística é composta de elementos essenciais e elementos complementares. Os elementos essenciais são:

- *Título*: é a indicação que precede a tabela contendo a designação do fato observado, o local e a época em que foi estudado.
- *Corpo*: é o conjunto de linhas e colunas onde estão inseridos os dados.
- *Cabeçalho*: é a parte superior da tabela que indica o conteúdo das colunas.
- *Coluna indicadora*: é a parte da tabela que indica o conteúdo das linhas.

Os elementos complementares são:

- *Fonte*: entidade que fornece os dados ou elabora a tabela.
- *Notas*: informações de natureza geral, destinadas a esclarecer o conteúdo das tabelas.
- *Chamadas*: informações específicas destinadas a esclarecer ou conceituar dados numa parte da tabela. Deverão estar indicadas no corpo da tabela, em números arábicos entre parênteses, à esquerda nas casas e à direita na coluna indicadora. Os elementos complementares devem situar-se no rodapé da tabela, na mesma ordem em que foram descritos.

Produção de café Brasil – 2005 a 2009	
Anos	Produção (1000 ton.)
2005	2535
2006	2666
2007	2122
2008	3750
2009	2007

Fonte: dados fictícios.

Gráficos

Outro modo de apresentar dados estatísticos é sob uma forma ilustrada, comumente chamada de gráfico. Os gráficos constituem-se numa das mais eficientes formas de apresentação de dados.

Um gráfico é, essencialmente, uma figura construída a partir de uma tabela; mas, enquanto a tabela fornece uma ideia mais precisa e possibilita uma inspeção mais rigorosa aos dados, o gráfico é mais indicado para situações que visem proporcionar uma impressão mais rápida e maior facilidade de compreensão do comportamento do fenômeno em estudo.

Os gráficos e as tabelas se prestam, portanto, a objetivos distintos, de modo que a utilização de uma forma de apresentação não exclui a outra.

Para a confecção de um gráfico, algumas regras gerais devem ser observadas:

Os gráficos, geralmente, são construídos num sistema de eixos chamado sistema cartesiano ortogonal. A variável independente é localizada no eixo horizontal (abscissas), enquanto a variável dependente é colocada no eixo vertical (ordenadas). No eixo vertical, o início da escala deverá ser sempre zero, ponto de encontro dos eixos.

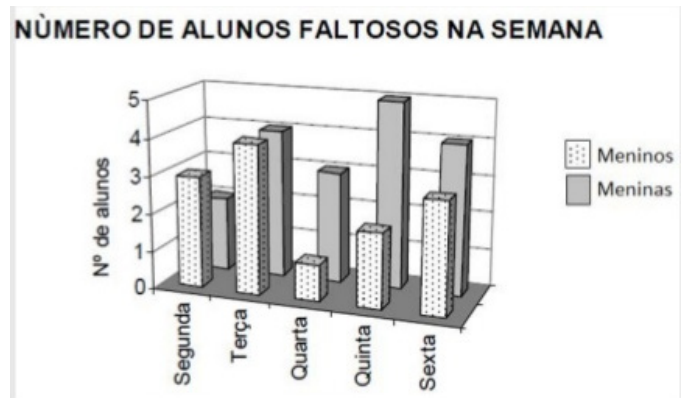
- Iguais intervalos para as medidas deverão corresponder a iguais intervalos para as escalas. Exemplo: Se ao intervalo 10-15 kg corresponde 2 cm na escala, ao intervalo 40-45 kg também deverá corresponder 2 cm, enquanto ao intervalo 40-50 kg corresponderá 4 cm.

- O gráfico deverá possuir título, fonte, notas e legenda, ou seja, toda a informação necessária à sua compreensão, sem auxílio do texto.

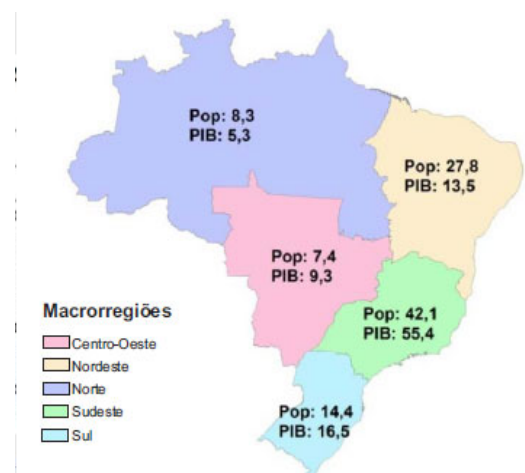
- O gráfico deverá possuir formato aproximadamente quadrado para evitar que problemas de escala interfiram na sua correta interpretação.

Tipos de Gráficos

Esterelogramas: são gráficos onde as grandezas são representadas por volumes. Geralmente são construídos num sistema de eixos bidimensional, mas podem ser construídos num sistema tridimensional para ilustrar a relação entre três variáveis.



Cartogramas: são representações em cartas geográficas (mapas).



Cartograma - Participação por Região no total da População e do PIB Brasileiro (%) 2010

Elaboração: CGMA/SDR/MI
(Fonte Censo 2010)

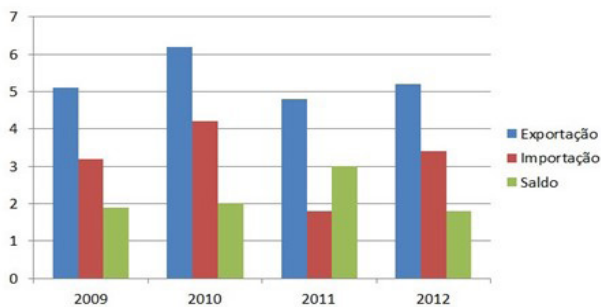
Pictogramas ou gráficos pictóricos: são gráficos puramente ilustrativos, construídos de modo a ter grande apelo visual, dirigidos a um público muito grande e heterogêneo. Não devem ser utilizados em situações que exijam maior precisão.



Diagramas: são gráficos geométricos de duas dimensões, de fácil elaboração e grande utilização. Podem ser ainda subdivididos em: gráficos de colunas, de barras, de linhas ou curvas e de setores.

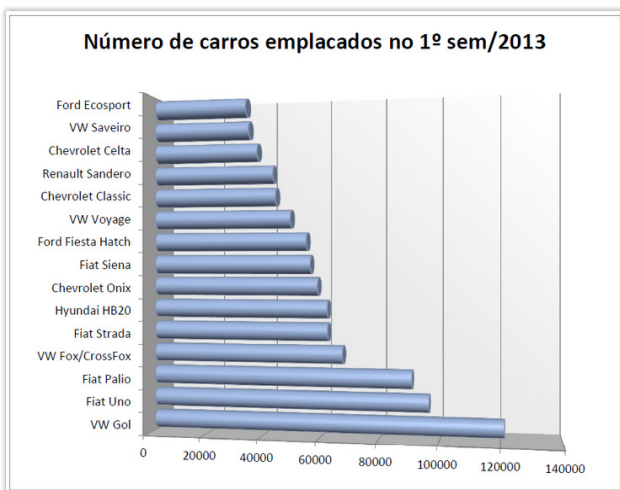
a) **Gráfico de colunas:** neste gráfico as grandezas são comparadas através de retângulos de mesma largura, dispostos verticalmente e com alturas proporcionais às grandezas. A distância entre os retângulos deve ser, no mínimo, igual a 1/2 e, no máximo, 2/3 da largura da base dos mesmos.

Balança Comercial



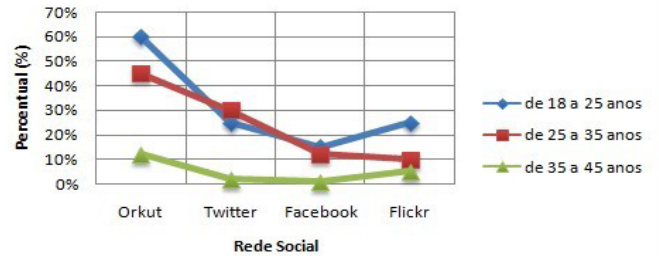
b) **Gráfico de barras:** segue as mesmas instruções que o gráfico de colunas, tendo a única diferença que os retângulos são dispostos horizontalmente. É usado quando as inscrições dos retângulos forem maiores que a base dos mesmos.

Número de carros emplacados no 1º sem/2013



c) **Gráfico de linhas ou curvas:** neste gráfico os pontos são dispostos no plano de acordo com suas coordenadas, e a seguir são ligados por segmentos de reta. É muito utilizado em séries históricas e em séries mistas quando um dos fatores de variação é o tempo, como instrumento de comparação.

Percentual de usuários de redes sociais de acordo com a faixa etária



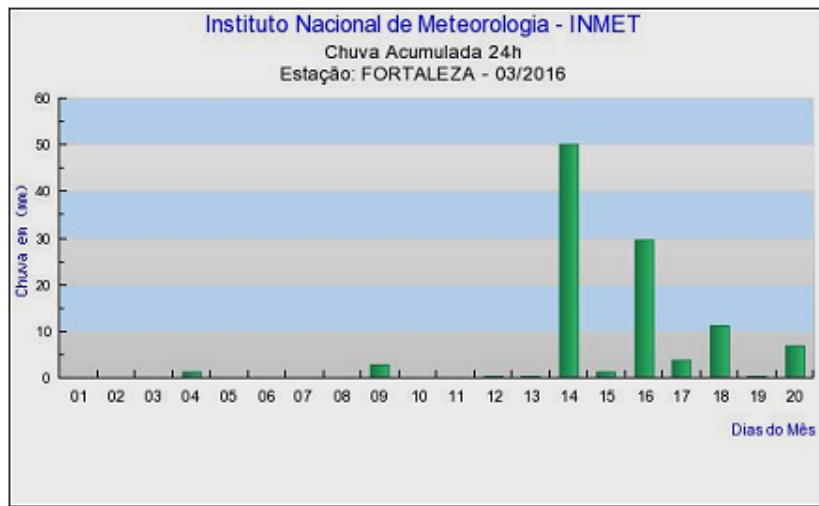
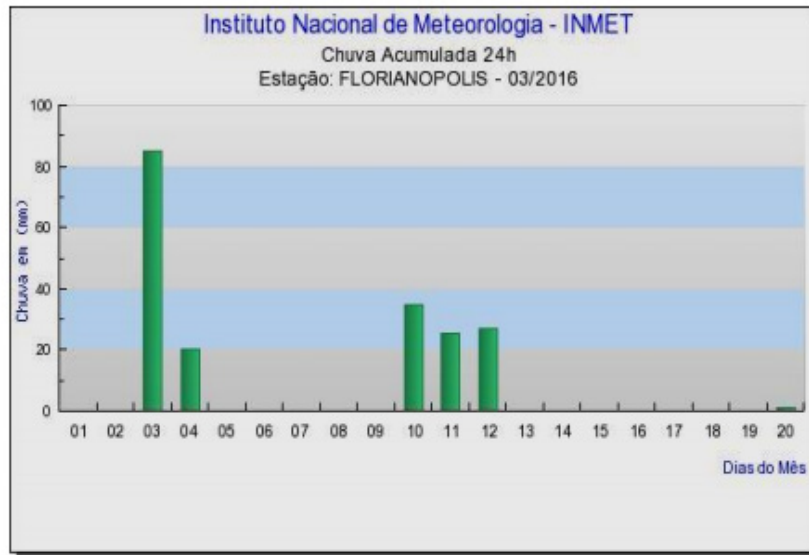
d) **Gráfico em setores:** é recomendado para situações em que se deseja evidenciar o quanto cada informação representa do total. A figura consiste num círculo onde o total (100%) representa 360°, subdividido em tantas partes quanto for necessário à representação. Essa divisão se faz por meio de uma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

Brincadeiras do 1º ano



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

Observe os gráficos e analise as informações.



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

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

Resolução:

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

Resposta: C.

Média Aritmética

Ela se divide em:

- **Simples:** é a soma de todos os seus elementos, dividida pelo número de elementos n .

Para o cálculo:

Se x for a média aritmética dos elementos do conjunto numérico $A = \{x_1; x_2; x_3; \dots; x_n\}$, então, por definição:

$$x = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + \dots + x_n}{n}$$

Exemplo: (Câmara Municipal de São José dos Campos/SP – Analista Técnico Legislativo – Designer Gráfico – VUNESP) Na festa de seu aniversário em 2014, todos os sete filhos de João estavam presentes. A idade de João nessa ocasião representava 2 vezes a média aritmética da idade de seus filhos, e a razão entre a soma das idades deles e a idade de João valia

- (A) 1,5.
- (B) 2,0.
- (C) 2,5.
- (D) 3,0.
- (E) 3,5.

Resolução:

Foi dado que: $J = 2.M$

$$J = \frac{a+b+\dots+g}{7} = 2.M \quad (1)$$

$$\frac{a+b+\dots+g}{J} = ?$$

Foi pedido:

Na equação (1), temos que:

$$7 = \frac{a+b+\dots+g}{J}$$

$$\frac{7}{2} = \frac{a+b+\dots+g}{M}$$

$$\frac{a + b + \dots + g}{M} = 3,5$$

Resposta: E.

- **Ponderada:** é a soma dos produtos de cada elemento multiplicado pelo respectivo peso, dividida pela soma dos pesos.

Para o cálculo

$$x = \frac{P_1 \cdot x_1; P_2 x_2; P_3 x_3; \dots; P_n x_n}{P_1 + P_2 + P_3 + \dots + P_n}$$

A palavra **média**, sem especificações (aritmética ou ponderada), deve ser entendida como **média aritmética**.

Exemplo: (CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO/SP – Programador de Computador – FIP) A média semestral de um curso é dada pela média ponderada de três provas com peso igual a 1 na primeira prova, peso 2 na segunda prova e peso 3 na terceira. Qual a média de um aluno que tirou 8,0 na primeira, 6,5 na segunda e 9,0 na terceira?

- (A) 7,0
- (B) 8,0
- (C) 7,8
- (D) 8,4
- (E) 7,2

Resolução:

Na média ponderada multiplicamos o peso da prova pela sua nota e dividimos pela soma de todos os pesos, assim temos:

$$MP = \frac{8.1 + 6,5.2 + 9.3}{1 + 2 + 3} = \frac{8 + 13 + 27}{6} = \frac{48}{6} = 8,0$$

Resposta: B.

Média geométrica

É definida, para números positivos, como a raiz n-ésima do produto de n elementos de um conjunto de dados.

$$M_G = \sqrt[n]{x_1 \cdot x_2 \cdot x_3 \cdot \dots \cdot x_n}$$

Aplicações

Como o próprio nome indica, a média geométrica sugere interpretações geométricas. Podemos calcular, por exemplo, o lado de um quadrado que possui a mesma área de um retângulo, usando a definição de média geométrica.

Exemplo: A média geométrica entre os números 12, 64, 126 e 345, é dada por:

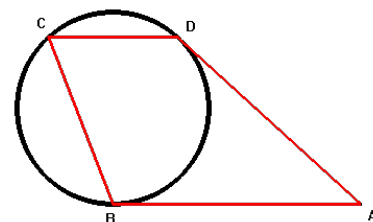
$$G = R4[12 \times 64 \times 126 \times 345] = 76,013$$

Média harmônica

Corresponde a quantidade de números de um conjunto divididos pela soma do inverso de seus termos. Embora pareça complicado, sua formulação mostra que também é muito simples de ser calculada:

$$H = \frac{\frac{1}{x_1} + \frac{1}{x_2} + \dots + \frac{1}{x_p}}{n}$$

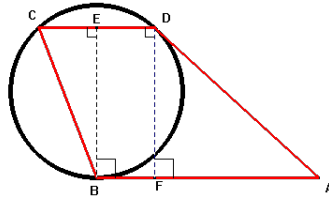
Exemplo: Na figura abaixo os segmentos AB e DA são tangentes à circunferência determinada pelos pontos B, C e D. Sabendo-se que os segmentos AB e CD são paralelos, pode-se afirmar que o lado BC é:



- (A) a média aritmética entre AB e CD.
- (B) a média geométrica entre AB e CD.
- (C) a média harmônica entre AB e CD.
- (D) o inverso da média aritmética entre AB e CD.
- (E) o inverso da média harmônica entre AB e CD.

Resolução:

Sendo AB paralela a CD, se traçarmos uma reta perpendicular a AB, esta será perpendicular a CD também. Traçamos então uma reta perpendicular a AB, passando por B e outra perpendicular a AB passando por D:



Sendo BE perpendicular a AB temos que BE irá passar pelo centro da circunferência, ou seja, podemos concluir que o ponto E é ponto médio de CD.

Agora que ED é metade de CD, podemos dizer que o comprimento AF vale $AB - \frac{CD}{2}$.

Aplicamos Pitágoras no triângulo ADF:

$$\left(AB - \frac{CD}{2}\right)^2 + (BE)^2 = (AD)^2$$

$$(1) (AB)^2 - (AB)(CD) + \left(\frac{CD}{2}\right)^2 + (BE)^2 = (AD)^2$$

Aplicamos agora no triângulo ECB:

$$(2) \left(\frac{CD}{2}\right)^2 + (BE)^2 = (BC)^2$$

Agora diminuímos a equação (1) da equação (2):

$$(AB)^2 - (AB)(CD) = (AD)^2 - (BC)^2$$

Note, no desenho, que os segmentos AD e AB possuem o mesmo comprimento, pois são tangentes à circunferência. Vamos então substituir na expressão acima $AD = AB$:

$$(AB)^2 - (AB)(CD) = (AB)^2 - (BC)^2$$

$$(AB)(CD) = (BC)^2$$

$$(BC) = \sqrt{(AB)(CD)}$$

Ou seja, BC é a média geométrica entre AB e CD.

Resposta: B.

SISTEMA LEGAL DE UNIDADES DE MEDIDA DE MASSA E COMPRIMENTO NO BRASIL.

SISTEMA MÉTRICO DECIMAL

O sistema métrico decimal é parte integrante do Sistema de Medidas. É adotado no Brasil tendo como unidade fundamental de medida o **metro**.

O Sistema de Medidas é um conjunto de medidas usado em quase todo o mundo, visando padronizar as formas de medição.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Relações interpessoais.	01
Postura e atendimento ao público.	09
Noções Básicas de Relações Humanas no Trabalho.	21
Código de Ética do Servidor Público (Decreto 1171/94).	23
Apresentação pessoal.	25
Serviços públicos: conceitos, elementos de definição, princípios, classificação.	25
Redação oficial: características e tipos. Atos e contratos administrativos.	37
Lei 8666/93 e suas alterações e complementações.	95
Lei Complementar Nº 101/2000 – Lei de Responsabilidade Fiscal.	118
Lei Nº 12.737, de 30 de novembro de 2012 (Lei Carolina Dieckmann).	121
Direito Constitucional: Constituição Federal de 1988, alterações e complementações.	122
Portaria nº 2048/GM/MS de 05 de novembro de 2002, que regulamenta tecnicamente as Urgências e Emergências.	153
Portaria nº 1600 de 7 de julho de 2011, que reformula a Política Nacional de Atenção às Urgências e institui a rede de atenção às Urgências dos Sistema Único de Saúde.	202
Portaria nº 2026 de 24 de agosto de 2011, aprova as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação Médica das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências.	205

RELAÇÕES INTERPESSOAIS.

Personalidade e relacionamento

Os tipos de personalidade podem contribuir ou não para o desempenho das equipes. Cada personalidade possui características definidas com seus respectivos focos de atenção, que, todavia, se interagem, definindo indivíduos com certas características mais salientes e que incorporam características de um outro estilo.

Vistos de maneira objetiva, nenhum dos tipos de personalidade é bom ou mau, certo ou errado. Cada um é uma combinação distinta de força e fraqueza, beleza e feiura. Nenhum padrão é melhor ou o melhor, pior ou o pior. Às vezes, determinada pessoa pode achar que o seu padrão é o melhor, outra vez, que é o pior. Mas é possível, num momento, encontrar força em um padrão e, num outro, encontrar uma fraqueza.

O que se observa é que as pessoas acabam ficando perplexas umas com as outras quando começam a perceber os segredos que as outras pessoas ocultam das suas personalidades.

Na análise das personalidades, nada é estanque e tudo pode se ajustar, desde que se esteja disposto a fazê-lo. Nunca um protetor, por exemplo, carrega somente as características da sua tipologia. Uma pessoa com o centro emocional predominante não será necessariamente uma boa artista. Talvez brilhe mais como administradora, quem sabe? Todos os tipos são interligados e se movimentam fazendo contrapontos e complementos.

Cada tipo de personalidade é formado por três aspectos: o predominante, que vigora na maior parte do tempo, quando as coisas transcorrem normalmente e que é chamado de seu tipo; o aspecto que vigora quando se é colocado em ação, gerando situações de estresse; e o terceiro, que surge nos momentos em que não se sente em plena segurança.

Exemplificando, ao ver-se numa situação de estresse, o observador (em geral, quieto e retraído) torna-se repentinamente extrovertido e amistoso, características típicas do epicurista, num esforço de reduzir o estresse. Sentindo-se em segurança, o observador tende a se tornar o patrão, direcionando os outros e controlando o espaço pessoal.

Todos têm virtudes e aspectos negativos. Então, vivem-se os aspectos mais positivos de cada tipo. Essas qualidades pode se somar a outras de outro tipo, promovendo integração.

Se o tipo empreendedor se integra com o sonhador, ele pode passar a ter autoestima apurada e a saber levar a vida sem dramas. Ficará mais otimista, espontâneo e criativo também. Não se prende a fazer coisas que não satisfazem seus desejos e os dos outros. Se o tipo individualista integra-se com o empreendedor, provavelmente ele poderá ser capaz de agir no presente e com objetividade, aceitando a realidade e vivendo suas emoções como são, sem tentar ampliá-las. Já se o sonhador integrar-se com o observador, sua capacidade de introspecção será imensa e saberá como ninguém apreciar o silêncio e a reflexão.

Para o sucesso das equipes, se faz necessário que os seus integrantes utilizem-se de empatia, coloquem-se no lugar dos outros, estejam receptivos ao processo de integração e, dessa forma, permitam-se amoldar. Se não houver esse tipo de abertura, em que cada um dos elementos ceda, a equipe será composta de pessoas que competem entre si, o que traz o retrocesso da equipe ao conceito simplista de grupo, ou seja, apenas um agrupamento de indivíduos que dividem o mesmo espaço físico, mas que possuem objetivos e metas diferentes, bem como não buscam o aprimoramento e crescimento dos outros.¹

Em todo processo onde haja interação entre as pessoas vamos desenvolver relações interpessoais.

Ao pensarmos em ambiente de trabalho, onde as atividades são predeterminadas, alguns comportamentos são precisam ser alinhados a outros, e isso sofre influência do aspecto emocional de cada envolvido tais como: comunicação, cooperação, respeito, amizade. À medida que as atividades e interações prosseguem, os sentimentos despertados podem ser diferentes dos indicados inicialmente e então – inevitavelmente – os sentimentos influenciarão as interações e as próprias atividades. Assim, sentimentos positivos de simpatia e atração provocarão aumento de interação e cooperação, repercutindo favoravelmente nas atividades e ensejando maior produtividade. Por outro lado, sentimentos negativos de antipatia e rejeição tenderão à diminuição das interações, ao afastamento nas atividades, com provável queda de produtividade.

Esse ciclo “atividade-interação-sentimentos” não se relaciona diretamente com a competência técnica de cada pessoa. Profissionais competentes individualmente podem render muito abaixo de sua capacidade por influência do grupo e da situação de trabalho.

Quando uma pessoa começa a participar de um grupo, há uma base interna de diferenças que englobam **valores, atitudes**, conhecimentos, informações, preconceitos, experiência anterior, gostos, crenças e estilo comportamental, o que traz inevitáveis diferenças de percepções, opiniões, sentimentos em relação a cada situação compartilhada. Essas diferenças passam a constituir um repertório novo: o daquela pessoa naquele grupo. Como essas diferenças são encaradas e tratadas determina a modalidade de relacionamento entre membros do grupo, colegas de trabalho, superiores e subordinados. Por exemplo: se no grupo há respeito pela opinião do outro, se a ideia de cada um é ouvida, e discutida, estabelece-se uma modalidade de relacionamento diferente daquela em que não há respeito pela opinião do outro, quando ideias e sentimentos não são ouvidos, ou ignorados, quando não há troca de informações. A maneira de lidar com diferenças individuais criam certo clima entre as pessoas e tem forte influência sobre toda a vida em grupo, principalmente nos processos de comunicação, no relacionamento interpessoal, no comportamento organizacional e na produtividade.

Valores: Representa as convicções básicas de que um modo específico de conduta ou de condição de existência é individualmente ou socialmente preferível a modo contrário ou oposto de conduta ou de existência. Eles contêm um elemento de julgamento, baseado naquilo que o indivíduo acredita ser correto, bom ou desejável. Os valores costumam ser relativamente estáveis e duradouros.

Atitudes: As atitudes são afirmações avaliadoras – favoráveis ou desfavoráveis – em relação a objetos, pessoas ou eventos. Refletem como um indivíduo se sente em relação a alguma coisa. Quando digo “gosto do meu trabalho” estou expressando minha atitude em relação ao trabalho. As atitudes não são o mesmo que os valores, mas ambos estão inter-relacionados e envolve três componentes: cognitivo, afetivo e comportamental.

A convicção que “discriminar é errado” é uma afirmativa avaliadora. Essa opinião é o componente cognitivo de uma atitude. Ela estabelece a base para a parte mais crítica de uma atitude: o seu componente afetivo. O afeto é o segmento da atitude que se refere ao sentimento e às emoções e se traduz na afirmação “Não gosto de João porque ele discrimina os outros”. Finalmente, o sentimento pode provocar resultados no comportamento. O componente comportamental de uma atitude se refere à intenção de se comportar de determinada maneira em relação a alguém ou alguma coisa. Então, para continuar no exemplo, posso decidir evitar a presença de João por causa dos meus sentimentos em relação a ele.

Encarar a atitude como composta por três componentes – cognição, afeto e comportamento – é algo muito útil para compreender sua complexidade e as relações potenciais entre atitudes e comportamento. Ao contrário dos valores, as atitudes são menos estáveis.

1 Fonte: www.metodologiacientifica-rosilda.blogspot.com

Eficácia no relacionamento interpessoal

A competência interpessoal é a habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais, de lidar com outras pessoas de forma adequada à necessidade de cada uma delas e às exigências da situação. Segundo C. Argyris (1968) é a habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais de acordo com três critérios:

Percepção acurada da situação interpessoal, de suas variáveis relevantes e respectiva interrelação.

Habilidade de resolver realmente os problemas de tal modo que não haja regressões.

Soluções alcançadas de tal forma que as pessoas envolvidas continuem trabalhando juntas tão eficientemente, pelo menos, como quando começaram a resolver seus problemas.

Dois componentes da competência interpessoal assumem importância capital: a percepção e a habilidade propriamente dita. O processo da percepção precisa ser treinado para uma visão acurada da situação interpessoal.

A percepção seletiva é um processo que aparece na comunicação, pois os receptores vêm e ouvem seletivamente com base em suas necessidades, experiências, formação, interesses, valores, etc.

A percepção social: É o meio pelo qual a pessoa forma impressões de uma outra na esperança de compreendê-la.

Empatia

Colocar-se no lugar do outro, mediante sentimentos e situações vivenciadas.

“Sentir com o outro é envolver-se”. A empatia leva ao envolvimento, ao altruísmo e a piedade. Ver as coisas da perspectiva dos outros quebra estereótipos tendenciosos e assim leva a tolerância e a aceitação das diferenças. A empatia é um ato de compreensão tão seguro quanto à apreensão do sentido das palavras contidas numa página impressa.

A empatia é o primeiro inibidor da crueldade humana: reprimir a inclinação natural de sentir com o outro nos faz tratar o outro como um objeto.

O ser humano é capaz de encobrir intencionalmente a empatia, é capaz de fechar os olhos e os ouvidos aos apelos dos outros. Suprimir essa inclinação natural de sentir com outro desencadeia a crueldade.

Empatia implica certo grau de compartilhamento emocional - um pré-requisito para realmente compreender o mundo interior do outro.

A empatia nas empresas

Qual a relação entre empatia e produtividade?

“O conceito de empatia está relacionado á capacidade de ouvir o outro de tal forma a compreender o mundo a partir de seu ponto de vista. Não pressupõe concordância ou discordância, mas o entendimento da forma de pensar, sentir e agir do interlocutor. No momento em que isso ocorre de forma coletiva, a organização dialoga e conhece saltos de produtividade e de satisfação das pessoas”.

“A empatia é primordial para o desenvolvimento das organizações pois, ela é que define no comportamento individual a preocupação de cada indivíduo no equilíbrio comportamental de todos os envolvidos no processo, pois, empatia pressupõe o respeito ao outro.”

É quando desenvolvemos a compreensão mútua, ou seja, um tipo de relacionamento onde as partes compreendem bem os valores, deficiências e virtudes do outro. No contexto das relações humanas, pode-se afirmar que o sucesso dos relacionamentos in-

terpessoais depende do grau de compreensão entre os indivíduos. Quando há compreensão mútua as pessoas comunicam-se melhor e conseguem resolver conflitos de modo saudável.

Empoderamento

Para Chiavenato, o *empowerment* ou *empoderamento*, é uma ação que permite melhorar a qualidade e a produtividade dos colaboradores, fazendo com que o resultado do serviço prestado seja satisfatoriamente melhor. Estas melhorias acontecem através de delegação de autoridade e de responsabilidade, fomentando a colaboração sistêmica entre diferentes níveis hierárquicos e a propagação de confiança entre os liderados e os líderes.

Ele simboliza a estratégia da organização e de seus gestores de delegar a tomada de decisão para seus colaboradores, promovendo a flexibilidade, rapidez e melhoria no processo de tomada de decisão da empresa.

O empowerment permite aos funcionários da empresa tomarem decisões com base em informações fornecidas pelos gestores, aumentando sua participação e responsabilidade nas atividades da empresa. Geralmente é utilizado em organizações com cultura participativa, que utilizam equipes de trabalho autogeridas e que compartilham o poder com todos os seus funcionários.

O empowerment está diretamente ligado ao conceito de liderança e, também, cultura organizacional. Uma vez que não se pode criar uma cultura de delegação de poder aos funcionários em uma empresa engessada e burocrática, sem uma estrutura de hábitos e pensamentos preparada para isso. A empresa que pretende se utilizar de uma prática como o empowerment não pode ter uma cultura de tomada de decisões centralizada, por exemplo.

O empowerment possui quatro bases principais, que são:

- Poder – dar poder às pessoas, delegando autoridade e responsabilidade em todos os níveis da organização. Isso significa dar importância e confiar nas pessoas, dar-lhes liberdade e autonomia de ação.
- Motivação – proporcionar motivação às pessoas para incentivá-las continuamente. Isso significa reconhecer o bom desempenho, recompensar os resultados, permitir que as pessoas participem dos resultados de seu trabalho e festejem o alcance das metas.
- Desenvolvimento – dar recursos às pessoas em termos de capacitação e desenvolvimento pessoal e profissional. Isso significa treinar continuamente, proporcionar informações e conhecimento, ensinar continuamente novas técnicas, criar e desenvolver talentos na organização.
- Liderança – proporcionar liderança na organização. Isso significa orientar as pessoas, definir objetivos e metas, abrir novos horizontes, avaliar o desempenho e proporcionar retroação.

Alguns gestores pensam que o ato de delegar a tomada de decisão para um funcionário é sinônimo de perda de controle ou liderança. Este é um ponto que merece uma discussão maior, uma vez que abrange diversos aspectos, mas o mais importante de se destacar é que o empowerment valoriza os funcionários e melhora a condução dos processos internos à empresa.

Vantagens do empowerment

Com mencionado anteriormente, a adoção do empowerment por parte das empresas traz diversos benefícios para elas, como por exemplo: o aumento da motivação e da satisfação dos funcionários, aumentando assim a taxa de retenção dos talentos da empresa, o compartilhamento das responsabilidades e tarefas, maior agilidade e flexibilidade no processo de tomada de decisão, etc. Além, claro, de estimular o aparecimento de novos líderes dentro das empresas.

Por este motivo, é cada vez maior o número de gestores que preparam suas organizações para a prática do empowerment, treinando e doutrinando seus funcionários para que possam receber tais responsabilidades de forma correta.

Para Carlos Hilsdorf, o empowerment corresponde a uma relação que envolve poder e responsabilidade, como duas faces de uma mesma moeda. Para promovê-lo, não basta transferir verbalmente poder às pessoas; elas precisam ter reais condições de agir no pleno exercício da sua responsabilidade, desenvolvendo o que chamamos de “ownership”, ou seja, agirem como intraempreendedores e como se fossem “proprietárias” do negócio, pensando como empresários.

Aplicação do empowerment

Segundo Hilsdorf, para uma correta implantação do empowerment é necessário:

1. **Um profundo compartilhamento das informações com todos os envolvidos.** A informação é o objeto que destrói a incerteza. Ela é fundamental para a correta tomada de decisões. A Informação deve circular, de maneira clara, transparente e adaptada à condição e necessidade de cada equipe em particular. Algumas informações gerais para o bom entendimento do negócio e do cenário devem ser compartilhadas com todas as pessoas, outras mais restritas e sigilosas, apenas com as pessoas-chave.

2. **A abertura para uma real autonomia** dando às pessoas não somente as informações, mas o apoio e a liberdade necessária para agirem. É preciso confiar nestes profissionais e incentivá-los a liderar os processos em que estão envolvidos, e sob os quais assumiram responsabilidades. Uma cultura punitiva impede a autonomia; erros devem ser corrigidos, não punidos. A autonomia deve guiar-se pela visão, missão e valores da empresa, assim como por seus objetivos e metas, dentro do contexto dos sistemas e processos em vigor na organização.

3. **Redução dos níveis hierárquicos e da burocracia** que tornam as empresas lentas e rígidas. Através da prática de empowerment, equipes auto-gerenciadas podem atingir alta performance e buscar a excelência em níveis muito superiores aos de empresas centralizadoras.

Seguindo estes 3 passos básicos, a empresa torna sua adaptação mais fácil e menos traumática. Gerando um ambiente apropriado para o aprendizado dos funcionários a fim de torná-los tomadores de decisão dentro da empresa.²

Eficácia no comportamento interpessoal.

A postura profissional é o comportamento adequado dentro das organizações, na qual busca seguir os valores da empresa para um resultado positivo.

A importância da qualidade

As mudanças no mundo, em geral, estão cada vez mais contínuas aceleradas e, principalmente, diversificadas. Isso se deve ao fenômeno da globalização, aos avanços tecnológicos, à preocupação com a saúde e o meio ambiente, entre outros fatores.

Tanto os profissionais como as empresas precisam adequar seu perfil para atender a essas novas mudanças, inclusive se ajustando às exigências do mercado, cada vez maiores. Para superar os novos desafios impostos pela realidade e atender às expectativas dos clientes, as empresas precisam de profissionais competentes e que realizem suas atividades com qualidade.

² Texto adaptado de Gustavo Periard

Mas, afinal, o que é qualidade? Qualidade, na linguagem corporativa, é uma das condições para se ter sucesso e, hoje em dia, significa um dos diferenciais competitivos mais importantes. Ou seja, é um conjunto de características que distinguem, de forma positiva, um profissional ou uma empresa dos demais e que agregam valor ao seu trabalho.

Para se manter competitivo no mercado e ter um diferencial, o profissional precisa realizar suas atividades corretamente. Apenas a qualidade técnica, porém, não assegura o lugar no mercado. O grande desafio do profissional de qualquer área de atuação é saber se relacionar bem (tratar as pessoas adequadamente, mostrar-se disponível e acessível, ser gentil), ter um comportamento compatível com as regras e valores da empresa e se comunicar bem (se fazer entender pelos outros, escrever bem, saber ouvir).

Por fim, vale ressaltar: estamos falando de um conceito dinâmico, ou seja, cada empresa tem o seu. Fique atento: o que representa qualidade para uma empresa não necessariamente o é para outra. Portanto, ao iniciar qualquer experiência profissional, procure entender quais são as competências valorizadas naquele ambiente de trabalho. Investir nelas é o primeiro passo para realizar suas tarefas com qualidade.

As novas exigências

Aqueles que pretendem ingressar no mercado de trabalho já devem ter escutado de professores, pais ou pessoas mais experientes que “a concorrência está cada vez mais acirrada” e que “é preciso se preparar”, e os recém-chegados ao mundo corporativo já podem ter constatado esse fato. Mas o que isso significa na prática?

Há quem ache que “se preparar” está diretamente ligado à escolha do curso superior e ao desempenho na faculdade, mas não é de todo verdade: isso é o primeiro passo, mas não garante uma vaga no mercado. Dia após dia, surgem novas tecnologias e formas de se executar melhor uma tarefa e, com elas, relações de trabalho que exigem uma nova postura profissional — a de desenvolver as “habilidades” necessárias para enfrentar os desafios propostos. Na verdade, algumas dessas habilidades só ganharam destaque recentemente, enquanto outras apenas mudaram de foco, atualizando-se. Vejamos algumas delas:

✓ Seja parceiro da educação. Uma boa postura profissional exige uma boa educação, ou seja, respeitar os demais, saber se comportar em público, honrar os compromissos e prezar pela organização no ambiente de trabalho.

✓ Mantenha sempre uma boa aparência. Não é necessário estar sempre elegante, pois uma boa aparência significa saber usar a roupa certa no lugar certo. Devemos saber nos vestir de acordo com que o local de trabalho nos solicita, sabendo sempre o que é certo e o que é errado para cada ambiente.

✓ Cumprir todas as tarefas. Isso não é somente uma questão de bom senso, mas também uma questão de comprometimento profissional. Desenvolver as tarefas que lhe são atribuídas é um ponto positivo que acaba também sendo avaliado por gestores do colaborador.

✓ Ser pontual. Faça o seu trabalho de maneira correta e cumpra os horários planejados, mantendo sempre a pontualidade para os compromissos marcados.

✓ Respeitar os demais colegas de trabalho. Não é necessário ter estima por todos os colegas de trabalho, mas respeitá-lo é uma obrigação. Não apenas no ambiente de trabalho, mas em demais situações cotidianas. Por isso, respeitar as diferenças e os limites no relacionamento com os outros é fundamental.

✓ Aceitar opiniões. É importante saber escutar, opinar e aceitar opiniões diferentes, pois essa atitude acaba levando as pessoas a também entenderem o seu ponto de vista, sem que este seja imposto aos demais.

- ✓ Autocrítica e interesse. Ao ter uma preocupação constante em melhorar, dificilmente se terá problemas com relação a postura profissional, pois essa preocupação constante em melhorar é um ponto que leva a melhoria contínua nas carreiras profissionais.
- ✓ Espera-se que todo profissional tenha um preparo básico, mas o novo profissional deve demonstrar também esforço e interesse incansáveis para aprender.
- ✓ **É necessário ter um ânimo permanente, disposição para o trabalho e para correr atrás do que se quer.**
- ✓ O profissional de hoje deve demonstrar disponibilidade e boa administração do seu tempo e das suas tarefas.
- ✓ Muitas organizações começam a mostrar interesse em investir na capacitação de seus funcionários, mas, para isso, é preciso uma sólida relação de confiança mútua.
- ✓ A ética é fundamental no trabalho. Sem seriedade, nenhuma relação profissional pode dar certo.

Há, ainda, outras características que certamente podem contar pontos positivos na hora da contratação ou mesmo na convivência diária no ambiente de trabalho: uma boa rede de contatos; persistência (uma vez que a vontade, por si só, às vezes não basta); cuidado com a aparência; assiduidade e pontualidade.

A Conexão Profissional, na terceira edição da série Desafios para se tornar um bom profissional, trata de mais um dos desafios dos recém-chegados ao mundo corporativo: a atenção aos processos e às rotinas nas organizações.

Ao integrar uma equipe de trabalho, um dos primeiros passos a serem dados é procurar compreender a rotina da organização. Ter uma visão global das atividades que a organização desenvolve é indispensável para um bom desempenho e, principalmente, para a conquista da autonomia. Para tanto, é fundamental atenção contínua aos processos. Com isso, você pode compreender o seu papel na equipe e na organização, além de entender como os setores interagem e qual a função e inter-relação de cada um, considerando o conjunto.

Conhecer a rotina de sua equipe e da empresa permite otimizar e sistematizar suas atividades. Além disso, você pode administrar melhor o seu tempo, identificar e solucionar eventuais problemas com mais agilidade, bem como propor alternativas para aprimorar a qualidade do trabalho, sempre com o foco nos resultados.

Sem a compreensão dos processos, é menos provável perceber o seu papel na organização. Resultado: mais desperdício, menos produtividade. Evite sempre trabalhar no “piloto automático”. Isso pode acarretar retrabalho, gasto desnecessário de energia e recursos, não-cumprimento de prazos, burocratização e baixa competitividade. Em síntese: prejuízo para você e para a empresa.

Portanto, para satisfazer às exigências do mercado, é cada vez mais importante possuir uma visão global do ambiente de trabalho. Conhecer a rotina da organização e manter atenção aos processos só trazem ganhos para ambas as partes: para o profissional, maior competitividade e possibilidade de agilizar soluções e, para a empresa, equipes mais integradas e que falam a mesma língua. Para o conjunto, melhores resultados.³

A competência interpessoal é habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais, de lidar com outras pessoas de forma adequada à necessidade de cada uma delas e às exigências da situação. Segundo C. Argyris (1968) é a habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais de acordo com três critérios:

- ✓ Percepção acurada da situação interpessoal, de suas variáveis relevantes e respectiva inter-relação.
- ✓ Habilidade de resolver realmente os problemas de tal modo que não haja regressões.
- ✓ Soluções alcançadas de tal forma que as pessoas envolvidas continuem trabalhando juntas tão eficientemente, pelo menos, como quando começaram a resolver seus problemas.

Dois componentes da competência interpessoal assumem importância capital: a percepção e a habilidade propriamente dita. O processo da percepção precisa ser treinado para uma visão acurada da situação interpessoal.

A **percepção seletiva** é um processo que aparece na comunicação, pois os receptores vêm e ouvem seletivamente com base em suas necessidades, experiências, formação, interesses, valores, etc.

A **percepção social**: É o meio pelo qual a pessoa forma impressões de uma outra na esperança de compreendê-la.

Novas **COMPETÊNCIAS** começam a ser exigidas pelas organizações, que reinventam sua dinâmica produtiva, desenvolvendo novas formas de trabalho e de resolução de conflitos. Surgem novos paradigmas de relações das organizações com fornecedores, clientes e colaboradores. Nesse contexto, as relações humanas no ambiente de trabalho tem sido foco da atenção dos gestores, para que sejam desenvolvidas habilidades e atitudes necessárias ao manejo inteligente das relações interpessoais.

DEFINIÇÃO DE COMPETÊNCIA

Chamamos de competência a integração e a coordenação de um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes (C.H.A.) que na sua manifestação produzem uma atuação diferenciada.

- C – conhecimento - SABER
- H – habilidade – SABER FAZER
- A - atitude - QUERER FAZER

A **COMPETÊNCIA TÉCNICA** envolve o C.H.A em áreas técnicas específicas.

A **COMPETÊNCIA INTERPESSOAL** envolve o C.H.A nas relações interpessoais.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

*Qualquer um pode zangar-se. Isso é fácil.
Mas zangar-se com a pessoa certa, na medida certa, na hora certa, pelo motivo certo e da maneira certa não é fácil.*

Aristóteles

Como trabalhar bem com os outros? Como entender os outros e fazer-se entender?

A inteligência acadêmica pouco tem a ver com a vida emocional. As pessoas mais brilhantes podem afogar-se nos recifes das paixões e dos impulsos desenfreados, pessoas com alto nível de QI pode ser pilotos incompetentes de sua vida particular.

A aptidão emocional é uma capacidade que determina até onde podemos usar bem quaisquer outras aptidões que tenhamos, incluindo o intelecto bruto.

Inteligência emocional: É a habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais, de lidar com outras pessoas de forma adequada as necessidades de cada uma e as exigências da situação, observando as emoções e reações evidenciadas no comportamento do outro e no seu próprio comportamento.

³ Por Rozilane Mendonça

Inteligência intrapessoal: É a habilidade de lidar com o seu próprio comportamento. Exige autoconhecimento, controle emocional, automotivação e saber reconhecer os sentimentos quando eles ocorrem.

Inteligência interpessoal: É a habilidade de lidar eficazmente com outras pessoas de forma adequada.

ELEMENTOS BÁSICOS DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

- **Autoconhecimento:** Conhecer a si próprio, gerar autoconfiança, conhecer pontos positivos e negativos.
- **Controle Emocional:** Capacidade de gerenciar as próprias emoções e impulsos.
- **Automotivação:** Capacidade de gerenciar as próprias emoções com vistas a uma meta a ser alcançada. Persistir diante de fracassos e dificuldades.
- **Reconhecer emoções nos outros:** Empatia.
- **Habilidade em relacionamentos interpessoais:** aptidão social

Fatores positivos do relacionamento

Chamamos de fatores positivos todos aqueles que, num somatório geral, irão contribuir para uma boa qualidade no atendimento interno e externo. Assim, desde que cumpridos ou atendidos requisitos básicos de valorização do outro, estaremos falando de um bom relacionamento. Os níveis de relacionamento aqui devem ser elevados, tendo em vista sempre o direito de cada indivíduo de receber com qualidade a supressão de suas necessidades.

O relacionamento entre pessoas é a forma como eles se tratam e se comunicam. Quando os indivíduos se comunicam bem, e o gostam de fazer, se diz que há um bom relacionamento entre as partes. Quando se tratam mal, e pelo menos um deles não gosta de entrar em contato com os outros, é um mau relacionamento.

Fatores que interferem no trabalho em equipe

- Estrelismo;
- Ausência de comunicação e de liderança;
- Posturas autoritárias;
- Incapacidade de ouvir;
- Falta de treinamento e de objetivos;
- Não saber “quem é quem” na equipe.

Fatores positivos do relacionamento

Comunicabilidade

- habilidade de expor as ideias;
- clareza na comunicação verbal;
- é a qualidade do ato comunicativo otimizado, no qual a mensagem é transferida integral, correta, rápida e economicamente e sem “ruídos”.

Objetividade

- relacionada com a clareza na informação prestada ao usuário.
- é importante ser claro e direto nas informações prestadas, sem rodeios, dispensando informações desnecessárias à situação.

Eficiência

- A Administração Pública deve atender o cidadão com agilidade, com adequada organização interna e ótimo aproveitamento dos recursos disponíveis.

Presteza

- Manifestação do interesse em atender às necessidades do usuário.

Interesse

- É importante mostrar-se interessado pelo problema/situação do cidadão-usuário.
- Mostrar empenho para lhe apresentar as soluções.
- O interesse na prestação do serviço está diretamente relacionado à presteza, à eficiência e à empatia.

Não apenas nas relações humanas assim como nas relações de trabalho, colocar-se no lugar do outro (empatia) garante maior sensibilidade e interesse ao usuário do serviço público.

Tolerância

- É a tendência em admitir que modos de pensar, agir e sentir são diferentes de pessoa para pessoa.
- É tolerante aquele que admite as diferenças e respeita à diversidade.

Discrição

- Ser discreto é ter sensatez, ser reservado, recatado e discreto.
- Não devemos confundir com o princípio da publicidade. Os atos administrativos devem seguir o princípio da publicidade que significa manter a total transparência na prática dos atos da Administração Pública.

- Ser discreto nas relações de trabalho e nas relações com o cidadão-usuário é preservar a privacidade e a individualidade, não invadir a privacidade, não espalhar detalhes da vida pessoal nem tampouco detalhes de assuntos que correm em segredo de justiça.

Comportamento receptivo e defensivo

Comportamento Receptivo

Significa perceber e aceitar possibilidades que a maioria das pessoas ignora ou rejeita prematuramente.

Pode ser de natureza sensorial ou psicológica.

No primeiro caso a pessoa se caracteriza por estar atento ao que acontece a sua volta.

No segundo a característica é de pessoa de mente aberta e sem preconceitos à novas ideias.

A curiosidade é inerente do comportamento receptivo.

Comportamento Defensivo

O servidor não tem comportamento receptivo quando:

- parecem saber de tudo;
- nunca têm dúvidas;
- que têm resposta para qualquer pergunta;
- sempre têm certeza das coisas;
- que não admitem ser contestados;
- têm todas as informações;
- acham que estão sempre certos;
- tendem a colocar os outros na defensiva.
- age como o “dono da verdade” - transmite a ideia de que todos os outros são “ignorantes” e não têm nada de útil ou interessante a dizer.
- quando afirma suas verdades e não admite contestação - transmite a mensagem de que vê a si mesmo como professor, considerando todos os outros como aprendizes.
- faz os ouvintes experimentarem sentimentos de inferioridade, o que produz um comportamento defensivo.

Habilidades necessárias ao bom relacionamento no trabalho

- Habilidade de comunicar ideias de forma clara e precisa em situações individuais e de grupo.
- Habilidade de ouvir e compreender o que os outros dizem.

INFORMÁTICA

Sistema Operacional Windows 7,8 e 10,.....	01
Conhecimento sobre o pacote Microsoft Office 2007 e 2010 (Word, Excel, PowerPoint),.....	16
Internet,.....	61
Anti-vírus.	66

SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS 7,8 E 10

WINDOWS 7

Provavelmente, você já ouviu falar sobre o Windows: as caixas e as janelas que sempre lhe dão as boas-vindas quando você liga o seu computador. Na verdade, milhões de pessoas em todo o mundo estão tentando entender e interagir com isso enquanto você lê este livro. Quase todos os novos computadores e laptops vendidos atualmente vêm com uma cópia do Windows pré-instalada, pronta para abrir as caixas coloridas na tela.

O que É o Windows e Por Que Você o Está Usando?

Criado e vendido por uma empresa chamada Microsoft, o Windows não é como o seu software usual, que permite que você faça seu imposto de renda ou envie e-mails furiosos para os políticos. Não, o Windows é um sistema operacional, ou seja, ele controla a maneira como você trabalha com o seu computador.

O Windows recebeu esse nome baseado em todas aquelas janelinhas que ele coloca em seu monitor. Cada janela mostra informações, tais como uma imagem, um programa que você esteja executando, ou uma advertência técnica. É possível colocar várias janelas na tela ao mesmo tempo e pular de uma para outra, visitando diversos programas — ou, ampliar uma janela para preencher a tela inteira.

Ao ligar seu computador, o Windows pula para dentro da tela e supervisiona qualquer programa em execução. Quando tudo está indo bem, você nem percebe o Windows funcionando; você simplesmente vê seus programas ou seu trabalho. No entanto, quando as coisas não vão bem, geralmente o Windows deixa você com a pulga atrás da orelha com uma mensagem de erro confusa.

Além de controlar seu computador e dar ordens aos seus programas, o Windows vem com vários programas gratuitos e aplicativos. Esses programas e aplicativos permitem realizar diversas ações, tais como escrever e imprimir cartas, navegar pela internet, escutar música e enviar fotos recentes de sua última refeição para seus amigos.

O Windows 7 veio substituir o Windows Vista e conta com várias surpresas, começando pelos requisitos básicos que são menores que os do seu predecessor, fato inédito até então na família Windows.

Versões do Windows 7:

- Windows 7 Starter Edition
- Windows 7 Home Basic
- Windows 7 Home Premium
- Windows 7 Professional
- Windows 7 Enterprise
- Windows 7 Ultimate

As versões Starter Edition, Home Basic e Home Premium são recomendadas para usuários domésticos, o Windows 7 Starter Edition não vem com a incomoda limitação de usar somente 3 programas simultaneamente como acontece no Windows XP Starter Edition e Windows Vista Starter Edition. A versão Professional é recomendada para usuários de pequenas e médias empresas e conta com recursos adicionais na parte de rede como backup e restauração pela rede e a opção de rodar um programa no Modo Windows XP. A versão Enterprise é recomendada para usuários de média e grande empresa e a versão Ultimate vem com todos os recursos, incluindo suporte a 35 idiomas diferentes e sis

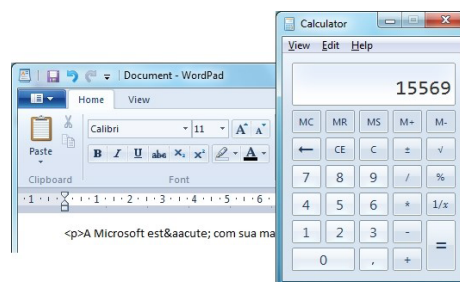
O QUE CHEGOU

O Windows 7 chega ao ponto que o Vista queria alcançar: rápido, leve, agradável visualmente e sem bugs.

Em termos de conectividade, o Windows 7 traz novos drivers para fácil detecção, configuração e aplicação de qualquer tipo de rede. Isso melhora a cobertura para redes sem fio, por exemplo, e melhora a comunicação entre computadores ligados a uma rede. tema de criptografia BitLocker para disco rígido e discos removíveis.

Aplicativos e gadgets

A calculadora está diferente, com novos modos e um visual modificado. Esse novo modo permite a conversão de moedas. Os programas WordPad e Paint finalmente adquiriram o padrão de interface do Office 2007. O primeiro deles, agora, é compatível com arquivos do tipo DOCX utilizados a partir do Word 2007. No entanto, nem todos os recursos de formatação estão disponíveis.



Os gadgets agora não são acessíveis através de um painel lateral. Basta clicar com o botão direito do mouse e clicar em “Gadgets”. São 10 pequenos aplicativos que lhe ajudam no dia-a-dia. Eles incluem calendário, relógio, medidor de desempenho do processador, conversor de moedas, manchetes via RSS, quebra-cabeças com imagens, slide show, cotações do mercado, tempo e o Windows Media Center.

Para complementar ainda mais, há um link para que você baixe mais aplicativos. Para acessar qualquer gadget diretamente da área de trabalho, basta arrastar seu ícone.



O Windows DVD Maker também passou por ligeiras modificações. Ele ganhou um caráter mais de guia do que um aplicativo, mas ainda assim ele oferece tudo necessário para criar um DVD com menus animados.

Alguns aplicativos que faziam parte do Windows foram migrados para o Windows Live Essentials. Isso significa que é necessário “ir buscá-los”. É necessário fazer o download de programas como Photo Gallery, Windows Mail ou até mesmo o Messenger.

Temas

Os temas sempre chamaram a atenção de muitos, muitos usuários. Como não poderia deixar de ser, o Windows 7 também será extensamente compatível com essas modificações. O certo é que

diversas combinações de cores para o Aero estarão disponíveis. Além disso, tudo indica que será muito mais fácil aplicar temas e elementos visuais ao Windows.

Esses temas apontam uma reviravolta nos padrões gráficos do Windows. Eles são muito variados, alguns coloridos, outros artísticos e alguns muito psicodélicos.



O AutoRun

Por motivos de segurança, este recurso foi desabilitado para todos os dispositivos de mídia não óticos (ou seja, pendrives, cartões de memória, discos removíveis, etc). Isto evita uma prática muito comum atualmente, que é a utilização do recurso AutoRun para a execução de um malware assim que um dispositivo deste tipo é ativado no computador. Este tipo de infecção foi responsável por quase 20% de todos os registros de vírus durante o ano de 2008.

Com o Windows 7, quando um dispositivo móvel for inserido, uma caixa de diálogo diferenciada será exibida para alertar o usuário.

Integração com o Aero

Os primeiros 10 itens da barra de tarefas podem ser visualizados através do atalho Alt+Tab com os recursos de transparência do Aero. A pré-visualização é exibida em tela cheia.



Windows Media Player

O tocador do Windows Media Player está menor e mais simples de usar. Com o intuito de ser mais limpo e exigir menos do processador, o tocador pode ser executado em uma janela menor e mais compacta.



Combinações de temas

Diferentes temas gráficos e de áudio estão disponíveis no Windows 7. Um recurso muito interessante é a possibilidade de combinar um tema de áudio com outro gráfico e salvar como um único tema.

XP Mode

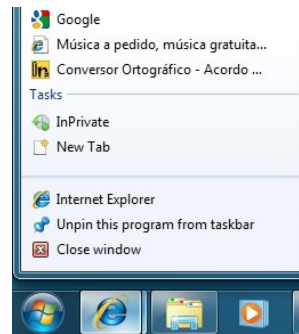
A novidade que deixou os usuários com expectativa ainda maior foi o anúncio do XP Mode, um componente que vai permitir a execução de aplicativos para o Windows XP sem problemas de compatibilidade com o Windows 7.

Desktop

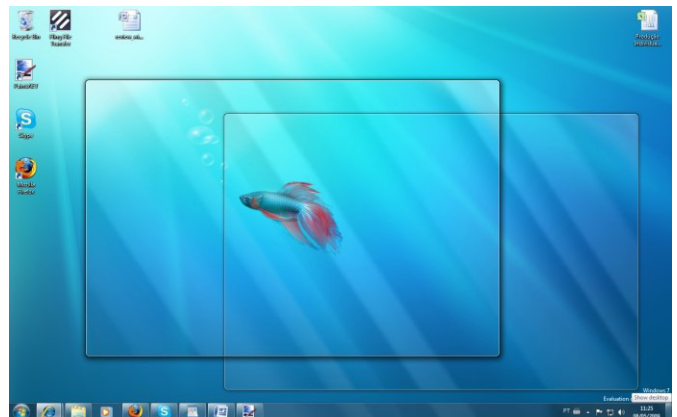
A área de trabalho do Windows 7 é muito agradável. O visual é facilmente relacionado com o do Vista, mas a funcionalidade foi amplamente melhorada. A começar pela barra de tarefas, que traz o conceito de facilitar o acesso aos programas que você usa com mais frequência, e esse conceito é facilmente percebido.

Já é possível perceber na primeira execução os ícones do Internet Explorer, do Windows Explorer e do Windows Media Player. Basta clicar com o botão esquerdo sobre cada um desses ícones para acessar o programa correspondente facilmente.

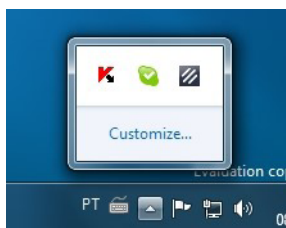
No caso de mais de uma janela estar disponível, elas são exibidas em modo miniatura. Cada miniatura pode ser vista temporariamente com o modo AeroPeek, bastando posicionar o cursor do mouse sobre ela. Já o botão direito aciona as Jump Lists, ou seja, os atalhos para as funções mais utilizadas de cada aplicativo. Trata-se de um "Menu Iniciar" para cada janela aberta. Esses são recursos melhorados do Windows Vista.



A barra de sistema está mais compacta. À extrema direita, fica um pequeno retângulo, que representa a função "show desktop". Ela exhibe a área de trabalho quando uma ou várias janelas estão abertas simultaneamente. Basta posicionar o cursor do mouse sobre este botão. Clicando nele, todas as janelas são escondidas para que visualize o desktop com os contornos das janelas para ter um panorama da área de trabalho.



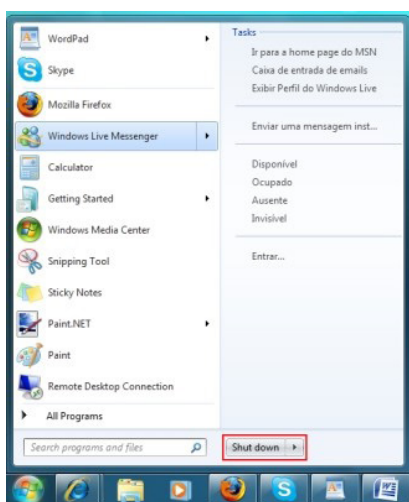
O número de ícones na barra de sistema foi reduzido, mas ainda assim é possível acessá-los. Eles ficam “escondidos”. Clicando em uma pequena seta, eles são exibidos para que você os acesse. Você tem a opção de customizar quais itens devem ser exibidos e quais não.



Uma mudança que agiliza muito o uso do sistema é o ícone do Centro de Ação. Todas as mensagens de segurança e notificações de erro são acessadas neste único local.

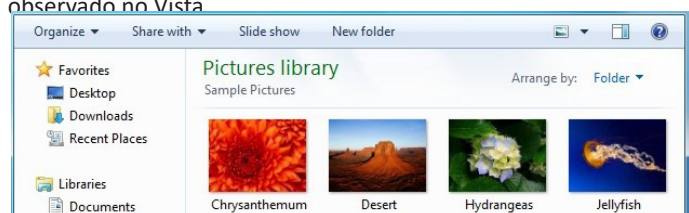
O menu Iniciar está semelhante ao do Vista, mas com recursos para facilitar o acesso aos aplicativos que você mais usa. Alguns programas têm uma seta. Esta seta indica as Jump Lists. Clicando nesta seta ou apenas posicionando o cursor do mouse sobre ela, toda a parte da direita do Menu Iniciar passa a ser um menu de acesso a diferentes recursos do programa. Pode ser um arquivo recente, por exemplo.

O botão para desligar o PC está ligeiramente mais ágil, com a opção direta para desligar o PC sem precisar expandir o menu do botão.



O trabalho com janelas será facilmente percebido e admirado pelos usuários. Se você clicar em uma janela e carregá-la até o canto esquerdo, ela vai preencher automaticamente toda a metade esquerda da tela. Faça isso com outra janela, à direita, e você terá a visualização de comparação. Para maximizar uma janela, basta arrastá-la até o topo da tela. Este promete ser um dos recursos mais utilizados do Windows 7.

O explorador de arquivos, em sua visualização padrão, está muito semelhante ao do Vista, com um adicional: um menu no topo que oferece opções e atalhos para tarefas específicas de acordo com o tipo de arquivo explorado. O menu à esquerda é o mesmo observado no Vista



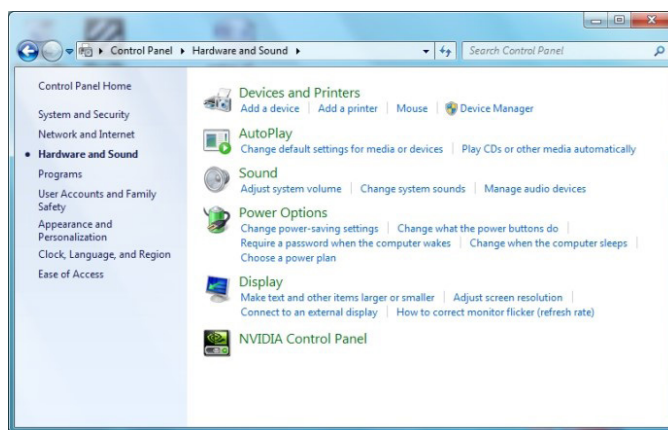
Conectividade

Conectar-se a uma rede está muito simples no Windows 7. Logo após a primeira inicialização do sistema, a nossa rede foi identificada e o acesso à internet estava “de pé e funcionando”. A identificação de uma rede sem fio também está facilitada e mais eficiente.

Dispositivos USB - como webcam - e Bluetooth são identificados rapidamente. Por medida de segurança, qualquer dispositivo removível que não seja uma mídia ótica não será executado automaticamente, então não adianta esperar.

O Windows 7 identifica e cria com extrema facilidade os Homegroups, ou seja, grupos de computadores em uma rede com compartilhamento de arquivos simplificado. Você escolhe quais pastas quer compartilhar e o sistema se conecta automaticamente a outros computadores com o Windows 7 para exibir esses arquivos. Cada Homegroup tem uma senha própria que é gerada automaticamente durante a configuração do primeiro computador e deve ser inserida em cada computador que deverá fazer parte deste grupo.

Um novo item no Painel de Controle, chamado “Hardware and Sound”, funciona como uma espécie de central de gerenciamento de conexões e dispositivos. É o local que permite a configuração de impressoras, drives removíveis, dispositivos USB, etc. Aqui você pode definir as configurações para execução automática de CDs, DVDs e outras mídias, por exemplo.



PROGRAMAS E FUNÇÕES - NOVIDADES

O Windows 7 já inclui a versão final do Internet Explorer 8 (as versões anteriores do sistema tinham a versão Beta). O navegador está com todos seus recursos, incluindo o modo InPrivate (o qual não salva histórico, cookies ou arquivos de cache no computador).

O Painel de Controle está com algumas opções adicionadas. A principal delas é um novo programa para backup e restauração de arquivos.

Há também um painel para preferências de Homegroups, configuração de notificações e um gerenciador de credenciais que armazena informações de login para conexões remotas e outras opções, mais avançadas, de rede.

Outra opção nova no Painel de Controle é o módulo “Dispositivos e Impressoras”, que é o novo local onde são exibidas informações sobre todos os componentes externos conectados no computador. Eles incluem impressoras, scanners, webcams, tablets, discos rígidos externos, teclado, mouse e outros. É aqui, agora, que você adiciona e modifica as configurações de um dispositivo. Tudo sobre todos os dispositivos do seu computador são listados aqui.

MODO XP VIRTUAL

A Microsoft causou burburinho com o anúncio do lançamento do XP Mode, um modo de compatibilidade para a execução de aplicativos do Windows XP que sofreram com a inconsistência do Windows Vista. Saiba mais sobre este modo clicando aqui para ler um artigo explicativo.

Com testes, percebeu-se que o XP Mode terá dificuldade para atingir usuários domésticos na época de seu lançamento. Primeiro, era necessário ter um processador com tecnologia de virtualização. Esses processadores eram produzidos desde 2006, mas ainda não atingiam um número grande de computadores.

Abrir o explorador de arquivos

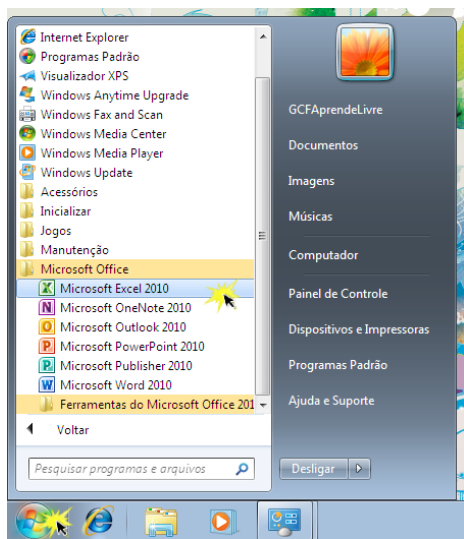
Os computadores com sistema operacional Windows utilizam pastas para organizar os diferentes arquivos e aplicativos.

Uma pasta pode conter um ou vários arquivos. Para procurar um arquivo específico, você poderá usar um aplicativo especializado como o Windows Explorer. Lembre-se que isto não é o mesmo que Internet Explorer.

Clique no ícone que representa o Windows Explorer, localizado na barra de tarefas, utilize o atalho de teclado “tecla Windows” + “E” ou dê um duplo clique em qualquer pasta da sua área de trabalho. Será aberta uma janela do Windows Explorer.

Abrir um aplicativo ou programa

Clique no botão Iniciar e selecione o programa desejado. Se você não puder vê-lo, clique em Todos os Programas para ver a lista completa. Por comodidade, os aplicativos mais usados possuem um acesso direto na barra de tarefas ou na área de trabalho.



Quando você clica duas vezes num arquivo, de maneira automática o programa predeterminado para este tipo de arquivo é aberto.

Apagar um arquivo no Windows

Quando você exclui um arquivo, ele é movido para a lixeira. Se você mudar de ideia, é possível restaurar o arquivo para o seu lugar original, mas caso desejar excluí-lo definitivamente, basta esvaziar a lixeira.

Para excluir um arquivo do computador, você terá opção de fazê-lo de três maneiras diferentes.

Opção 1:
Clique sobre o arquivo e o arraste até o ícone da Lixeira que está localizada na área de trabalho.

Opção 2:
Selecione o arquivo que você deseja excluir e clique com o mouse direito sobre ele. Um menu abrirá onde você deve clicar em Excluir.

Opção 3
Selecione o arquivo que você quer excluir e clique na tecla Delete. Se desejar excluir mais de um arquivo, pode selecioná-los com a tecla Control (Ctrl).


Atalhos de teclado gerais

A tabela a seguir contém os atalhos de teclado gerais.

- Pressione esta tecla / Para fazer isto
- F1 / Mostrar a Ajuda
- Ctrl + C (ou Ctrl + Insert) / Copiar o item selecionado
- Ctrl + X / Recortar o item selecionado
- Ctrl + V (ou Shift + Insert) / Colar o item selecionado
- Ctrl + Z / Desfazer uma ação
- Ctrl + Y / Refazer uma ação
- Delete (ou Ctrl + D) / Excluir o item selecionado e movê-lo para a Lixeira
- Shift + Delete / Excluir o item selecionado sem movê-lo para a Lixeira primeiro
- F2 / Renomear o item selecionado
- Ctrl + Seta para a Direita / Mover o cursor para o início da próxima palavra
- Ctrl + Seta para a Esquerda / Mover o cursor para o início da palavra anterior
- Ctrl + Seta para Baixo / Mover o cursor para o início do próximo parágrafo
- Ctrl + Seta para Cima / Mover o cursor para o início do parágrafo anterior
- Ctrl + Shift com uma tecla de direção / Selecionar um bloco de texto
- Shift com qualquer tecla de direção / Selecionar mais de um item em uma janela ou na área de trabalho, ou selecionar texto em um documento
- CTRL com qualquer tecla de direção + Barra de espaço / Selecionar vários itens separadamente em uma janela ou na área de trabalho
- Ctrl + A / Selecionar todos os itens em um documento ou em uma janela
- F3 / Procurar um arquivo ou uma pasta
- Alt + Enter / Exibir propriedades do item selecionado
- Alt + F4 / Fechar o item ativo ou sair do programa ativo
- Alt + Barra de espaço / Abrir o menu de atalho da janela ativa
- Ctrl + F4 / Fechar o documento ativo (em programas que permitem vários documentos abertos simultaneamente)
- Alt + Tab / Alternar entre itens abertos
- Ctrl + Alt + Tab / Usar as teclas de direção para alternar itens abertos
- Ctrl + Roda de rolagem do mouse / Mudar o tamanho de ícones na área de trabalho
- Tecla do logotipo do Windows Imagem da tecla do logotipo do Windows + Tab / Percorrer programas na barra de tarefas usando o Aero Flip 3D
- Ctrl+tecla do logotipo do Windows Imagem da tecla do logotipo do Windows + Tab / Usar as teclas de direção para percorrer programas na barra de tarefas usando o Aero Flip 3D

Alt + Esc / Percorrer itens na ordem em que foram abertos
 F6 / Percorrer elementos da tela de uma janela ou da área de trabalho
 F4 / Exibir a lista da barra de endereços no Windows Explorer
 Shift + F10 / Exibir o menu de atalho do item selecionado
 Ctrl + Esc / Abrir o menu Iniciar
 Alt + letra sublinhada / Exibir o menu correspondente
 Alt + letra sublinhada / Executar o comando de menu (ou outro comando sublinhado)
 F10 / Ativar a barra de menus no programa ativo
 Seta para a Direita / Abrir o próximo menu à direita ou abrir um submenu
 Seta para a Esquerda / Abrir o próximo menu à esquerda ou fechar um submenu
 F5 (ou Ctrl + R) / Atualizar a janela ativa
 Alt + Seta para Cima / Exibir a pasta um nível acima no Windows Explorer
 Esc / Cancelar a tarefa atual
 Ctrl + Shift + Esc / Abrir o Gerenciador de Tarefas
 Shift quando inserir um CD / Evitar que o CD seja executado automaticamente
 Alt Esquerda + Shift / Mudar o idioma de entrada quando houver vários idiomas de entrada habilitados
 Ctrl+Shift / Mudar o layout do teclado quando houver vários layouts de teclado habilitados
 Ctrl Direito ou Esquerdo + Shift / Alterar a direção de leitura de texto em idiomas com leitura da direita para a esquerda

Atalhos de teclado da tecla do logotipo do Windows

A tabela a seguir contém atalhos de teclado que usam a tecla do logotipo do Windows  da tecla do logotipo do Windows

Tecla do logotipo do Windows / Abrir ou fechar o menu Iniciar.
 Tecla do logotipo do Windows + Pause / Abrir a caixa de diálogo Propriedades do Sistema.
 Tecla do logotipo do Windows + D / Exibir a área de trabalho.
 Tecla do logotipo do Windows + M / Minimizar todas as janelas.
 Tecla do logotipo do Windows + Shift + M / Restaurar janelas minimizadas na área de trabalho
 Tecla do logotipo do Windows + E / Abrir computador.
 Tecla do logotipo do Windows + F / Procurar computadores (se você estiver em uma rede).
 Tecla do logotipo do Windows + L / Bloquear o computador ou trocar de usuário.
 Tecla do logotipo do Windows + R / Abrir a caixa de diálogo Executar.
 Tecla do logotipo do Windows + T / Percorrer programas na barra de tarefas.
 Tecla do logotipo do Windows + número / Iniciar o programa fixado na barra de tarefas na posição indicada pelo número. Se o programa já estiver em execução, mudar para esse programa.
 Shift+Tecla do logotipo do Windows + número / Iniciar uma nova instância do programa fixado na barra de tarefas na posição indicada pelo número.
 Ctrl+Tecla do logotipo do Windows + número / Alternar para a última janela ativa do programa fixado na barra de tarefas na posição indicada pelo número.
 Alt+Tecla do logotipo do Windows + número / Abrir a Lista de Atalhos para o programa fixado na barra de tarefas na posição indicada pelo número.
 Tecla do logotipo do Windows + Tab / Percorrer programas na barra de tarefas usando o Aero Flip 3D.
 Ctrl+Tecla do logotipo do Windows + Tab / Usar as teclas de direção para percorrer programas na barra de tarefas usando o Aero Flip 3D.

Ctrl+Tecla do logotipo do Windows + B / Mudar para o programa que exibiu uma mensagem na área de notificação.
 Tecla do logotipo do Windows + Barra de espaço / Visualizar a área de trabalho
 Tecla do logotipo do Windows + Seta para cima / Maximizar a janela.
 Tecla do logotipo do Windows + Seta para a esquerda / Maximizar a janela no lado esquerdo da tela.
 Tecla do logotipo do Windows + Seta para a direita / Maximizar a janela no lado direito da tela.
 Tecla do logotipo do Windows + Seta para baixo / Minimizar a janela.
 Tecla do logotipo do Windows + Home / Minimizar todas as janelas, menos a ativa.
 Tecla do logotipo do Windows + Shift + Seta para cima / Alongar a janela até as partes superior e inferior da tela.
 Tecla do logotipo do Windows + Shift + Seta para a esquerda ou Seta para a direita / Mover uma janela de um monitor para outro.
 Tecla do logotipo do Windows + P / Escolher um modo de exibição da apresentação.
 Tecla do logotipo do Windows + G / Percorrer gadgets.
 Tecla do logotipo do Windows + U / Abrir a Central de Facilidade de Acesso.
 Tecla do logotipo do Windows + X / Abrir o Centro de Mobilidade do Windows.

Fonte:
https://www.tecmundo.com.br/aumentar-desempenho/2066-analise-windows-7.htm?utm_source=404corrigido&utm_medium=baixaki
<https://www.infoescola.com/informatica/windows-7/>
<https://edu.gcfglobal.org/pt/informatica-basica/apagar-um-arquivo-no-windows/1/>
www.qconcur.com
<https://support.microsoft.com/pt-br/help/12445/windows-keyboard-shortcuts>

WINDOWS 8

Provavelmente, você já ouviu falar sobre o Windows: as caixas e as janelas que sempre lhe dão as boas-vindas quando você liga o seu computador. Na verdade, milhões de pessoas em todo o mundo estão tentando entender e interagir com isso enquanto você lê este livro. Quase todos os novos computadores e laptops vendidos atualmente vêm com uma cópia do Windows pré-instalada, pronta para abrir as caixas coloridas na tela.

O que É o Windows e Por Que Você o Está Usando?

Criado e vendido por uma empresa chamada Microsoft, o Windows não é como o seu software usual, que permite que você faça seu imposto de renda ou envie e-mails furiosos para os políticos. Não, o Windows é um sistema operacional, ou seja, ele controla a maneira como você trabalha com o seu computador.

O Windows recebeu esse nome baseado em todas aquelas janelinhas que ele coloca em seu monitor. Cada janela mostra informações, tais como uma imagem, um programa que você esteja executando, ou uma advertência técnica. É possível colocar várias janelas na tela ao mesmo tempo e pular de uma para outra, visitando diversos programas — ou, ampliar uma janela para preencher a tela inteira.

Ao ligar seu computador, o Windows pula para dentro da tela e supervisiona qualquer programa em execução. Quando tudo está indo bem, você nem percebe o Windows funcionando; você simplesmente vê seus programas ou seu trabalho. No entanto, quando as coisas não vão bem, geralmente o Windows deixa você com a pulga atrás da orelha com uma mensagem de erro confusa.