

Zenaide Auxiliadora Pachegas Branco. Leticia Veloso. Silvana Guimarães

Câmara Municipal de Petrolina do Estado de Pernambuco

PETROLINA-PE

Recepcionista

MR061-19



Todos os direitos autorais desta obra são protegidos pela Lei nº 9.610, de 19/12/1998.
Proibida a reprodução, total ou parcialmente, sem autorização prévia expressa por escrito da editora e do autor. Se você conhece algum caso de "pirataria" de nossos materiais, denuncie pelo sac@novaconcursos.com.br.

OBRA

Câmara Municipal de Petrolina do Estado de Pernambuco

Recepcionista

Edital nº 001/2019, de 19 de março de 2019.

AUTORES

Língua Portuguesa - Profª Zenaide Auxiliadora Pachegas Branco

Conhecimentos Gerais - Profª Letícia Veloso

Conhecimentos Específicos - Profª Silvana Guimarães

PRODUÇÃO EDITORIAL/REVISÃO

Elaine Cristina

Erica Duarte

Leando Filho

Karina Fávaro

DIAGRAMAÇÃO

Elaine Cristina

Thais Regis

Danna Silva

CAPA

Joel Ferreira dos Santos



www.novaconcursos.com.br

sac@novaconcursos.com.br

SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA

Interpretação de texto.....	86
Ortografia oficial.	01
Acentuação gráfica.	04
Pontuação.	72
Emprego das classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição e conjunção: emprego e sentido que imprimem às relações que estabelecem.	22
Vozes verbais: ativa e passiva.	22
Colocação pronominal.	22
Concordância verbal e nominal.....	08
Regência verbal e nominal.	14
Crase.	19
Sinônimos, antônimos e parônimos.	78
Sentido próprio e figurado das palavras.	78

CONHECIMENTOS GERAIS

Tópicos relevantes e atuais de diversas áreas, tais como segurança, transportes, política, economia, sociedade, educação, saúde, cultura, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável e ecologia, suas inter-relações e suas vinculações históricas.	01
---	----

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Relações interpessoais: relações humanas/interpessoal, comunicação interpessoal, ética e postura profissional, integração, empatia, argumentação flexível.....	01
O papel do atendimento nas organizações, o público/cidadão, deveres e responsabilidades, características adequadas ao profissional de atendimento ao público, atendimento telefônico, habilidades de transmissão e recepção da informação. Etiqueta no trabalho.....	11
Trabalho em equipe.	27
Manual de Redação da Presidência da República.....	29

ÍNDICE

LÍNGUA PORTUGUESA

Ortografia.....	01
Acentuação gráfica.....	04
Flexão nominal e verbal.....	06
Pronomes: emprego, formas de tratamento e colocação.....	22
Emprego de tempos, modos e aspectos verbais.....	22
Vozes do verbo.....	22
Classes de palavras: substantivo, adjetivo, artigo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição, conjunção: emprego e sentido que imprimem às relações que estabelecem.....	22
Concordância nominal e verbal.....	08
Regência nominal e verbal.....	14
Ocorrência de crase.....	19
Sintaxe: coordenação e subordinação.....	63
Pontuação.....	72
Compreensão de texto.....	75
Sinônimos, antônimos e parônimos.....	78
Sentido próprio e figurado das palavras.....	78

ORTOGRAFIA

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).

1. Regras ortográficas

A) O fonema S

São escritas com S e não C/Ç

- 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*.

São escritos com SS e não C e Ç

- Nomes derivados dos verbos cujos radicais terminem em **gred, ced, prim** ou com verbos terminados por **tir** ou **-meter**: *agredir - agressivo / imprimir - impressão / admitir - admissão / ceder - cessão / exceder - excesso / percutir - percussão / regredir - regressão / oprimir - opressão / comprometer - compromisso / submeter - submissão*.
- Quando o prefixo termina com vogal que se junta com a palavra iniciada por "s". Exemplos: *a + simétrico - assimétrico / re + surgir - ressurgir*.
- No pretérito imperfeito simples do subjuntivo. Exemplos: *ficasse, falasse*.

São escritos com C ou Ç e não S e SS

- Vocábulos de origem árabe: *cetim, açucena, açúcar*.
- Vocábulos de origem tupi, africana ou exótica: *cipó, Juçara, caçula, cachaça, cacique*.
- Sufixos **aça, aço, ação, çar, ecer, içã, nça, uça, uçu, uço**: *barcaça, ricaço, aguçar, empalidecer, caniça, 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*.

B) O fonema z

São escritos com 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, me-tamorfose*.
- 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"**: *Luís - 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*.

São escritos com Z e não S

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

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

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

Exceção: *lápis + inho - lapisinho*.

C) O fonema j

São escritas com 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, fuge*.

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*.

São escritas com 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*.

D) O fonema ch

São escritas com X e não CH

- Palavras de origem tupi, africana ou exótica: *abacaxi, xucro*.
- Palavras de origem inglesa e espanhola: *xampu, lagartixa*.
- Depois de ditongo: *frouxo, feixe*.
- Depois de **"en"**: *enxurrada, enxada, enxoval*.

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

São escritas com CH e não X

- Palavras de origem estrangeira: *chave, chumbo, chassi, mochila, espadachim, chope, sanduíche, sal-sicha*.

E) As letras "e" e "i"

- Ditongos nasais são escritos com "e": *mãe, põem*. Com "i", só o ditongo interno *cãibra*.
- Verbos que apresentam infinitivo em **-oar, -uar** são escritos com "e": *caçoe, perdoe, tumultue*. Escrevemos com "i", os verbos com infinitivo em **-air, -oer e -uir**: *traí, dói, possui, contribuí*.

**FIQUE ATENTO!**

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

**#FicaDica**

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

2. Informações importantes

Formas variantes são as que admitem grafias ou pronúncias diferentes para palavras com a mesma significação: *aluguel/aluguer, assobiar/assoviar, catorze/quatorze, pendurar/pendurar, flecha/frecha, germe/gérmem, infarto/enfarte, louro/loiro, porcentagem/porcentagem, relampejar/relamppear/relampar/relampadar*.

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

Exceção para litro (L): *2 L, 150 L*.

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

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

ALGUNS USOS ORTOGRÁFICOS ESPECIAIS**1. Por que / por quê / porquê / porque****POR QUE (separado e sem acento)**

É usado em:

- interrogações diretas (longe do ponto de interrogação) = **Por que** *você não veio ontem?*
- interrogações indiretas, nas quais o "que" equivale a "qual razão" ou "qual motivo" = *Perguntei-lhe **por que** faltara à aula ontem.*
- equivalências a "pelo(a) qual" / "pelos(as) quais" = *Ignoro o motivo **por que** ele se demitiu.*

POR QUÊ (separado e com acento)

Usos:

- como pronome interrogativo, quando colocado no fim da frase (perto do ponto de interrogação) = *Você **faltou. Por quê?***
- quando isolado, em uma frase interrogativa = **Por quê?**

PORQUE (uma só palavra, sem acento gráfico)

Usos:

- como conjunção coordenativa explicativa (equivale a "pois", "porquanto"), precedida de pausa na escrita (pode ser vírgula, ponto-e-vírgula e até ponto final) = *Compre agora, **porque** há poucas peças.*
- como conjunção subordinativa causal, substituível por "pela causa", "razão de que" = *Você **perdeu porque** se antecipou.*

PORQUÊ (uma só palavra, com acento gráfico)

Usos:

- como substantivo, com o sentido de "causa", "razão" ou "motivo", admitindo pluralização (*porquês*). Geralmente é precedido por artigo = *Não sei o **porquê** da discussão. É uma pessoa cheia de **porquês**.*

2. ONDE / AONDE

Onde = empregado com verbos que não expressam a ideia de movimento = **Onde** *você está?*

Aonde = equivale a "para onde". É usado com verbos que expressam movimento = **Aonde** *você vai?*

3. MAU / MAL

Mau = é um adjetivo, antônimo de "bom". Usa-se como qualificação = *O **mau** tempo passou. / Ele é um **mau** elemento.*

Mal = pode ser usado como

- conjunção temporal, equivalente a "assim que", "logo que", "quando" = **Mal** *se levantou, já saiu.*
- advérbio de modo (antônimo de "bem") = *Você **foi mal** na prova?*

3. substantivo, podendo estar precedido de artigo ou pronome = *Há males que vêm pra bem!* / *O mal não compensa.*

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

Português linguagens: volume 1 / Wiliam Roberto Ce-
reja, Thereza Cochar Magalhães. – 7.ª ed. Reform. – São
Paulo: Saraiva, 2010.

*Português: novas palavras: literatura, gramática, reda-
ção* / Emília Amaral... [et al.]. – São Paulo: FTD, 2000.

CAMPEDELLI, Samira Yousseff. *Português – Literatura,
Produção de Textos & Gramática*. Volume único / Samira
Yousseff, Jésus Barbosa Souza. – 3.ª edição – São Paulo:
Saraiva, 2002.

SITE

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

4. Hífen

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

A) Uso do hífen que continua depois da Reforma Ortográfica:

1. Em palavras compostas por justaposição que for-
mam uma unidade semântica, ou seja, nos termos
que se unem para formam um novo significado:
*tio-avô, porto-alegrense, luso-brasileiro, tenente-co-
ronel, segunda-feira, conta-gotas, guarda-chuva, ar-
co-íris, primeiro-ministro, azul-escuro.*
2. Em palavras compostas por espécies botânicas e
zoológicas: *couve-flor, bem-te-vi, bem-me-quer, abó-
bora-menina, erva-doce, feijão-verde.*
3. Nos compostos com elementos **além, aquém, re-
cém e sem**: *além-mar, recém-nascido, sem-número,
recém-casado.*
4. No geral, as locuções não possuem hífen, mas algumas
exceções continuam por já estarem consagradas pelo
uso: *cor-de-rosa, arco-da-velha, mais-que-perfeito, pé-
-de-meia, água-de-colônia, queima-roupa, deus-dará.*
5. Nos encadeamentos de vocábulos, como: *ponte Rio-
-Niterói, percurso Lisboa-Coimbra-Porto* e nas com-
binações históricas ou ocasionais: *Áustria-Hungria,
Angola-Brasil, etc.*
6. Nas formações com os prefixos **hiper-, inter- e su-
per-** quando associados com outro termo que é ini-
ciado por "r": *hiper-resistente, inter-racial, super-ra-
cional, etc.*
7. Nas formações com os prefixos **ex-, vice-**: *ex-diretor,
ex-presidente, vice-governador, vice-prefeito.*
8. Nas formações com os prefixos **pós-, pré- e pró-**: *pré-
-natal, pré-escolar, pró-europeu, pós-graduação, etc.*
9. Na ênclise e mesóclise: *amá-lo, deixá-lo, dá-se, abra-
ça-o, lança-o e amá-lo-ei, falar-lhe-ei, etc.*

10. Nas formações em que o prefixo tem como segun-
do termo uma palavra iniciada por "h": *sub-hepático,
geo-história, neo-helênico, extra-humano, semi-hos-
pitalar, super-homem.*

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

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



#FicaDica

Lembrete da Zê!

Ao separar palavras na translineação (mu-
dança de linha), caso a última palavra a ser
escrita seja formada por hífen, repita-o na
próxima linha. Exemplo: escreverei anti-in-
flamatório e, ao final, coube apenas "anti-".
Na próxima linha escreverei: "-inflamatório"
(hífen em ambas as linhas). Devido à diagra-
mação, pode ser que a repetição do hífen na
translineação não ocorra em meus conteú-
dos, mas saiba que a regra é esta!

B) Não se emprega o hífen:

1. Nas formações em que o prefixo ou falso prefixo ter-
mina em vogal e o segundo termo inicia-se em "r" ou
"s". Nesse caso, passa-se a duplicar estas consoantes:
*antirreligioso, contrarregra, infrassom, microssistema,
minissaia, microrradiografia, etc.*
2. Nas constituições em que o prefixo ou pseudopre-
fixo termina em vogal e o segundo termo inicia-se
com vogal diferente: *antiaéreo, extraescolar, coedu-
cação, autoestrada, autoaprendizagem, hidroelétrico,
plurianual, autoescola, infraestrutura, etc.*
3. Nas formações, em geral, que contêm os prefixos
"dês" e "in" e o segundo elemento perdeu o "h" ini-
cial: *desumano, inábil, desabilitar, etc.*
4. Nas formações com o prefixo "co", mesmo quando
o segundo elemento começar com "o": *cooperação,
coobrigação, coordenar, coocupante, coautor, coedi-
ção, coexistir, etc.*
5. Em certas palavras que, com o uso, adquiriram noção
de composição: *pontapé, girassol, paraquedas, para-
quedista, etc.*
6. Em alguns compostos com o advérbio "bem": *benfei-
to, benquerer, benquerido, etc.*

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

Escreveremos com hífen: *anti-horário, anti-infeccioso,
auto-observação, contra-ataque, semi-interno, sobre-huma-
no, super-realista, alto-mar.*

Escreveremos sem hífen: *pôr do sol, antirreforma, ant-
tisséptico, antissocial, contrarreforma, minirrestaurante, ul-
trassom, antiaderente, anteprojeto, anticaspa, antivírus, au-
toajuda, autoelogio, autoestima, radiotáxi.*

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

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

SITE

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

EXERCÍCIOS COMENTADOS

1. (Polícia Federal – Escrivão de Polícia Federal – Cespe – 2013 – adaptada)

A fim de solucionar o litígio, atos sucessivos e concatenados são praticados pelo escrivão. Entre eles, estão os atos de comunicação, os quais são indispensáveis para que os sujeitos do processo tomem conhecimento dos atos acontecidos no correr do procedimento e se habilitem a exercer os direitos que lhes cabem e a suportar os ônus que a lei lhes impõe.

Disponível em: <<http://jus.com.br>> (com adaptações).

No que se refere ao texto acima, julgue os itens seguintes.

Não haveria prejuízo para a correção gramatical do texto nem para seu sentido caso o trecho "A fim de solucionar o litígio" fosse substituído por *Afim de dar solução à demanda* e o trecho "tomem conhecimento dos atos acontecidos no correr do procedimento" fosse, por sua vez, substituído por *conheçam os atos havidos no transcurso do acontecimento*.

() CERTO () ERRADO

Resposta: Errado. "A fim" tem o sentido de "com a intenção de"; já "afim", "semelhança, afinidade". Se a primeira substituição fosse feita, o trecho estaria incorreto gramatical e coerentemente. Portanto, nem há a necessidade de avaliar a segunda substituição.

ACENTUAÇÃO GRÁFICA.

Acentuação.

Quanto à acentuação, observamos que algumas palavras têm acento gráfico e outras não; na pronúncia, ora se dá maior intensidade sonora a uma sílaba, ora a outra. Por isso, vamos às regras!

1. Regras básicas

A acentuação tônica está relacionada à intensidade com que são pronunciadas as sílabas das palavras. Aquela que se dá de forma mais acentuada, conceitua-se como sílaba tônica. As demais, como são pronunciadas com menos intensidade, são denominadas de átomas.

De acordo com a tonicidade, as palavras são classificadas como:

Oxítonas – São aquelas cuja sílaba tônica recai sobre a última sílaba: *café – coração – Belém – atum – caju – papel*

Paroxítonas – a sílaba tônica recai na penúltima sílaba: *útil – tórax – táxi – leque – sapato – passível*

Proparoxítonas – a sílaba tônica está na antepenúltima sílaba: *lâmpada – câmara – tímpano – médico – ônibus*

Há vocábulos que possuem uma sílaba somente: são os chamados monossílabos. Estes são acentuados quando tônicos e terminados em "a", "e" ou "o": *vá – fé – pó – ré*.

2 Os acentos

A) acento agudo (´) – Colocado sobre as letras "a" e "i", "u" e "e" do grupo "em" - indica que estas letras representam as vogais tônicas de palavras como *pá, cá, público*. Sobre as letras "e" e "o" indica, além da tonicidade, timbre aberto: *herói – céu* (ditongos abertos).

B) acento circunflexo (ˆ) Colocado sobre as letras "a", "e" e "o" indica, além da tonicidade, timbre fechado: *tâmara – Atlântico – pêsames – supôs*.

C) acento grave (`) Indica a fusão da preposição "a" com artigos e pronomes: *à – às – àquelas – àqueles*

D) trema (¨) – De acordo com a nova regra, foi totalmente abolido das palavras. *Há uma exceção: é utilizado em palavras derivadas de nomes próprios estrangeiros: mülleriano (de Müller)*

E) til (~) Indica que as letras "a" e "o" representam vogais nasais: *oração – melão – órgão – ímã*

2.1 Regras fundamentais

A) Palavras oxítonas: acentuam-se todas as oxítonas terminadas em: "a", "e", "o", "em", seguidas ou não do plural(s): *Pará – café(s) – cipó(s) – Belém*.

Esta regra também é aplicada aos seguintes casos:

Monossílabos tônicos terminados em "a", "e", "o", seguidos ou não de "s": *pá – pé – dó – há*

Formas verbais terminadas em "a", "e", "o" tônicos, seguidas de *lo, la, los, las*: *respeitá-lo, recebê-lo, compô-lo*

B) Paroxítonas: acentuam-se as palavras paroxítonas terminadas em:

i, is: *táxi – lápis – júri*

us, um, uns: *vírus – álbuns – fórum*

l, n, r, x, ps: *automóvel – elétron – cadáver – tórax – fórceps*

ã, às, ão, ãos: *ímã – imãs – órfão – órgãos*

ditongo oral, crescente ou decrescente, seguido ou não de "s": água – pônei – mágoa – memória



#FicaDica

Memorize a palavra LINURXÃO. Repare que esta palavra apresenta as terminações das paroxítonas que são acentuadas: L, I N, U (aqui inclui UM = fórum), R, X, Ã, ãO. Assim ficará mais fácil a memorização!

ÍNDICE

CONHECIMENTOS GERAIS

Tópicos relevantes e atuais de diversas áreas, tais como segurança, transportes, política, economia, sociedade, educação, saúde, cultura, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável e ecologia, suas inter-relações e suas vinculações históricas.....01

TÓPICOS RELEVANTES E ATUAIS DE DIVERSAS ÁREAS, TAIS COMO SEGURANÇA, TRANSPORTES, POLÍTICA, ECONOMIA, SOCIEDADE, EDUCAÇÃO, SAÚDE, CULTURA, TECNOLOGIA, ENERGIA, RELAÇÕES INTERNACIONAIS, DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E ECOLOGIA, SUAS INTER-RELAÇÕES E SUAS VINCULAÇÕES HISTÓRICAS.

1 - Febre amarela

Desde 2016, algumas regiões do Brasil têm enfrentado um surto de febre amarela, mas foi em 2018 que a crise se intensificou, com aumento de casos da doença. A febre amarela é transmitida por mosquitos silvestres, que ocorre em áreas de florestas e matas. Na área urbana, o mosquito transmissor é o *Aedes aegypti*.

A única forma de se prevenir é recorrer à vacinação, disponível nos postos de saúde, por meio do Sistema Único de Saúde (SUS). Segundo dados do Ministério da Saúde, entre de 1º julho de 2017 a 28 de fevereiro, foram 723 casos e 237 óbitos. Em 2017, houve 576 casos e 184 óbitos. Por isso, uma das indicações segundo especialistas na área da saúde, é evitar áreas rurais, caso a pessoa ainda não esteja vacinado. A vacina dura cerca de 10 anos.

As áreas mais atingidas pela febre amarela são os Estados de Minas Gerais, Espírito Santo, Bahia e São Paulo. De acordo com os especialistas, os índices atuais apontam que a atual situação supera o surto dos anos 80. Os principais sintomas da doença são febre, dor de cabeça, dores musculares, fadiga, náuseas, vômitos, entre outros.



#FicaDica

Um dos pontos de mais destaque na mídia, quando se trata de febre amarela, é a falta de vacinas nos postos de saúde, devido à alta procura pela vacina, em janeiro de 2018. Na ocasião, as vacinas foram fracionadas para conter a alta demanda pelo serviço, por parte da população.



FIQUE ATENTO!

As provas em concursos públicos podem tratar sobre a alta procura pela vacina, motivada pela escassez, em meio à euforia popular em se vacinar, por conta dos índices de mortes. Vale também manter atenção quanto às formas de transmissão e de que a vacina, de fato, é melhor forma de se prevenir.

2 - Questão das armas nos EUA

Historicamente, os Estados Unidos têm políticas mais flexíveis de porte armas para os cidadãos, uma questão bastante inserida na cultura do país, diferentemente de nações como o Brasil.

Contudo, com os altos índices de ataques e tiroteios em escolas e outros locais publicados, na maioria das vezes crimes causados por civis com porte de armas, tem suscitado a discussão sobre endurecer o acesso às armas, com políticas menos flexíveis.

No governo de Barack Obama (2009-2017), essas discussões foram intensificadas. O então presidente demonstrava ser favorável à implantação de medidas mais rígidas, mas encontrou grande resistência de seus oponentes no Partido Republicano.

No atual governo de Donald Trump, que assumiu em 2017, essa discussão é tida pela Casa Branca como um assunto que pode esperar, por não se tratar de prioridade para o atual governo. A camada da sociedade norte-americana inclinada a leis mais rígidas, defende que haja restrição na venda de armas.



#FicaDica

É importante ressaltar que a questão das armas é um tema que divide a sociedade dos Estados Unidos. Camadas da sociedade, desde ONGs e pessoas da esfera política, defendem o controle das armas como forma de minimizar os ataques recentes. Porém quem é contra a ideia, acredita que o momento é propício para armar ainda mais a população.

**FIQUE ATENTO!**

Não é difícil de imaginar que algumas questões previstas em concursos relacionem o tema a Donald Trump, que claramente se mostrou favorável a ao direito de armar a população. Além disso, é possível que seja relacionado ainda a polêmica de envolve a indústria de armas, ou seja, para os críticos da flexibilidade de armamento, manter as atuais leis interessa esse mercado milionário, que vive um bom momento em 2018.

3 - Guerra comercial - China e EUA

De um lado os gigantes norte-americanos, de outro a poderosa China. O embate comercial entre as duas potências tem influenciado o mercado de outros países. Em resumo, ambas as nações implementaram no final do primeiro semestre de 2018 políticas mais rígidas e restrições de produtos dos dois países no mercado interno do oponente.

A primeira polêmica começou com imposição de tarifas dos EUA sobre cerca de US\$ 34 bilhões em produtos da China, em julho de 2018. A justificativa da Casa Branca é que a medida fortalece o mercado interno. A nação ainda acusou a China de roubo de propriedade intelectual de produtos norte-americanos.

O governo chinês retaliou e aplicou taxas compatíveis em relação a centenas de produtos dos Estados Unidos, o que representa também cerca de US\$ 34 bilhões. Esse cenário trouxe a maior guerra comercial de todos os tempos.

As medidas afetam a exportações de diversos produtos no mundo, desde petróleo, gás e outros produtos refinados. Numa economia globalizada, embates como esse causam turbulência no mercado.

**#FicaDica**

Antes das medidas, o presidente dos Estados Unidos, Donald Trump, já havia anunciado a necessidade de rever as políticas comerciais com a China dando sinais de que seria rígido quanto às taxas. Nesse mesmo cenário, os chineses defenderam políticas mais favoráveis à integração, em um mundo o qual vigora economias globalizadas.

**FIQUE ATENTO!**

É importante manter atenção quanto à influência desse tema em relação ao Brasil. Há quem defenda que a situação favorece a comercialização de commodities para o mercado chinês.

4 - Crise na Venezuela

Pelo menos há quatro ou cinco anos, a Venezuela tem enfrentado instabilidade econômica, principalmente pelo desabastecimento de produtos básicos para consumo diário e crescente pobreza populacional. Também é preciso considerar que a queda no valor do preço do petróleo contribuiu para o empobrecimento do país, levando em conta de que se trata da principal economia da nação.

Os conflitos políticos também ganharam espaço, em meio a protestos violentos entre manifestantes contrários e favoráveis ao governo de Nicolás Maduro, o atual presidente do país. A rivalidade entre os grupos se intensificou após a morte de Hugo Chávez e chegada de Maduro ao poder.

Em 2018, a situação econômica se agravou trazendo mais miséria à população e busca por melhores condições de vida em outros países, especialmente o Brasil. A quantidade diária de venezuelanos que chegaram ao país, a partir de Roraima, tem suscitado conflitos na região, com crescimento de hostilidade da população em relação aos vizinhos sul-americanos.

**#FicaDica**

A crise venezuelana é complexa e traz muitas narrativas, mas é preciso considerar um tema de muito destaque em 2018: a imigração. A chegada maciça de venezuelanos ao Brasil enfatiza mais um cenário de xenofobia em território nacional, em meio à rejeição da população de Roraima à chegada dos imigrantes.

**FIQUE ATENTO!**

Podem haver questões de atualidades com enunciados que requerem atenção e interpretação de texto. Uma boa compreensão do enunciado pode ser fundamental para chegar à resposta correta.

5 - Matrizes energéticas

O conceito de matrizes energéticas implica na soma e poderio de fontes de energias produzidas ou contidas numa nação. No caso do Brasil, o país detém a matriz energética mais renovável do mundo.

Cerca de 45% de suas fontes de energia são sustentáveis, como hidrelétrica, biomassa e etanol. A matriz energética mundial tem a média de 13% de fontes renováveis, no caso, para países desenvolvidos e industrializados.

No Brasil, em 2018, muitas usinas produtoras de açúcar têm intensificado suas atividades na produção de etanol, em busca de destaque no mercado mundial, disputado juntamente com os Estados Unidos. Com o anúncio da China, em dezembro, sobre aumentar sua cota de etanol na gasolina para 10%, esse mercado tende a crescer mais.



#FicaDica

Brasil e EUA são os dois grandes produtores e consumidores de etanol no mundo.



FIQUE ATENTO!

Existem dois tipos de etanol no mercado: anidro (sem água, vem misturado à gasolina) e hidratado (com até 7% de água, etanol puro comprado direto da bomba).

6 – Desmatamento atinge recordes em 2018

Pesquisa divulgada em setembro de 2018, pelo Instituto Ibope Inteligência, cita que 27% dos brasileiros acreditam que o desmatamento é a maior ameaça para o meio ambiente. As informações são da Agência Brasil.

Além desse estudo, um relatório da revista *Science* mostra que o desmatamento não tem reduzido quando se trata de espaço para produção de commodities. Esses produtos, em geral, requerem grande espaço para cultivo.

Porém em entrevista à BBC, o analista de dados Philip Curtis, colaborador da organização não governamental The Sustainability Consortium, afirma que os commodities não podem ser culpados. Levando em conta que a produção desses produtos é necessária para suprir o aumento populacional.

Cerca de 27% do desmatamento é causado pela produção de commodities. Além disso, 26% dos impactos ambientais se referem ao manejo comercial florestal, e 24% corresponde à agricultura, com produção de produtos para subsistência.



#FicaDica

O estudo cita ainda que incêndios florestais correspondem a 23% dos danos. No caso, a urbanização chega a menos de 1%.



FIQUE ATENTO!

Nos países ao Norte e mais desenvolvidos, o desmatamento é causado principalmente por incêndios florestais. Na porção mais ao Sul, entre as nações em desenvolvimento, a produção de commodities e a agricultura têm impacto no desmatamento.

7 - EUA e questão imigratória

Historicamente, os Estados Unidos têm mantido políticas rígidas quando se trata de imigração, num combate à entrada ilegal de estrangeiros no país, em busca de uma vida melhor. Com a eleição do republicano Donald Trump, em 2017, a política imigratória tem sido endurecida, o que trouxe críticas por parte da comunidade internacional em relação às medidas adotadas.

Um dos momentos mais tensos quanto às políticas de imigração no país ocorreu quando o governo Trump decidiu separar crianças pequenas de seus pais, na situação em que ocorre detenção de adultos ao atravessar a fronteira de forma ilegal. A medida faz parte do programa "Tolerância Zero", que busca reduzir o índice de imigrações ilegais no país.

Essa prática que separa pais e crianças foi duramente criticada por entidades e organizações internacionais. A justificativa do governo quanto à ação era de que não seria possível abrigar as crianças junto aos pais, nos centros de detenção federal reservados aos adultos. Por isso, os menores foram encaminhados a abrigos.

Além disso, as instalações foram consideradas precárias para receber as crianças, na opinião de críticos da medida. Após a repercussão negativa desse caso, a Casa Branca voltou atrás quanto à separação das famílias, mas críticas prevalecem quanto à tolerância zero.



#FicaDica

A política de imigração nos Estados Unidos demonstra uma tendência por parte de nações ricas quanto aos imigrantes, em meio à intolerância que pode culminar em xenofobia. Na Europa, por exemplo, destino de milhões de imigrantes de várias partes do planeta, a aversão ao estrangeiro, sobretudo em relação a países pobres e marginalizados, tem aumentado significativamente.



FIQUE ATENTO!

Quando se fala de imigração e xenofobia, é importante ressaltar que mesmo mantendo historicamente uma cultura que recebe todos, o Brasil tem registrado casos dessa natureza nos últimos anos, como hostilização e preconceitos em relação a haitianos, bolivianos e venezuelanos.

8 - Gillets jaune

Os *gillets jaune* (coletes amarelos, em francês) foram destaque no cenário mundial ao realizarem protestos e atos contra aumento no preço de combustíveis, no início de dezembro, na França. Especialistas ressaltam que desde os anos 60 não surgiam protestos tão violentos quanto os realizados nesse período.

A alta dos preços, segundo o governo francês, é motivada para desestimular o uso de combustíveis fósseis, como estratégia de sustentabilidade. A ideia é investir mais em fontes renováveis. Para conter os atos, o governo cancelou o aumento de preços.

**#FicaDica**

Marine Le Pen, líder do partido de extrema-direita francês, se posicionou favorável aos protestos.

**FIQUE ATENTO!**

A avaliação é de que as manifestações não estão ligadas a partidos e surgiram essencialmente por meio de mobilizações populares.

9 - Inteligência artificial cada vez mais presente na sociedade

Num mundo cada vez mais conectado e imerso nas redes sociais, as inovações tecnológicas estabelecem novas configurações nas relações sociais e de trabalho. A inteligência artificial se constitui num mecanismo que traz mudanças nas formas como as pessoas se relacionam e nas funções que exercem.

No campo profissional, por exemplo, a inteligência artificial – por meio de máquinas ou robôs –, já realiza de forma automatizada funções anteriormente exercidas por pessoas. Hoje, por exemplo, softwares e máquinas realizam relatórios e análises que eram feitas por profissionais preparados para essa função.

Outro exemplo é o uso de atendentes virtuais em chats de relacionamento com clientes. A GOL Linhas Aéreas mantém uma atendente-robô em sua página para esclarecer dúvidas mais frequentes dos usuários.

Uma das questões mais complexas quando se fala nessa tecnologia, é a perda de profissões que passam a ser exercidas por máquinas. Num futuro nem tão distante assim a tendência é essa. E de certa forma, as carreiras profissionais vão se adaptando à tecnologia e passam por transformações intensas para saber lidar com essas mudanças.

**#FicaDica**

Em julho de 2018, uma equipe de cientistas estrangeiros assinou um acordo em que se comprometiam a não criar máquinas e robôs que possam ameaçar a vida e integridade da raça humana.

**FIQUE ATENTO!**

Inteligência artificial é um tema bem contemporâneo e está ligado à realidade das pessoas, à medida que interfere nas atividades profissionais e formas de se relacionar. Por isso, é um assunto bem relevante.

10 - Brexit e UE

O Brexit, o processo de saída do Reino Unido da União Europeia, foi aprovado em referendo britânico, em 2016, mas a saída oficial pode ser concluída a partir de 2020. Internamente, há certa pressão para que os britânicos recuem da decisão e se mantenham no bloco.

Ainda existe um debate sobre a possibilidade de realizar um segundo referendo para consulta popular, em relação à saída ou não do Reino Unido. Se houver a aprovação do Brexit, o bloco europeu perde os seguintes países: Inglaterra, País de Gales, Escócia e Irlanda do Norte.

**#FicaDica**

A decisão de sair foi motivada pela direita britânica, com intuito de fechar mais as fronteiras do Reino Unido também para outros países da Europa, sobretudo, nações que exportam imigrantes.

**FIQUE ATENTO!**

A União Europeia é o bloco econômico mais rico e influente do mundo.

11 - Ministério do Trabalho no governo Bolsonaro

Em dezembro, o então presidente eleito, Jair Bolsonaro, anunciou o desmembramento do Ministério do Trabalho. As competências da pasta serão direcionadas a três ministérios: Justiça, Economia e Cidadania.

Justiça cuidará da concessão das cartas sindicais e Economia assume questões como o FGTS (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço). E a pasta Cidadania cuidará de políticas de geração de renda e emprego.

**#FicaDica**

As cartas sindicais concedidas pelo governo autorizam o exercício e funcionamento de entidades para práticas sindicais.

**FIQUE ATENTO!**

Governo eleito diz que desmembramento viabilizará diálogos entre as pastas.

12 – Agrotóxicos

Como um dos maiores exportadores de produtos como soja, açúcar e laranja, o Brasil é ainda considerado um dos países que mais utilizam agrotóxicos no cultivo agrícola. Os setores do agronegócio há algum tempo reivindicam a flexibilização na regulamentação. E em contrapartida, movimentos sociais e ONGs nutrem apoio a políticas mais rígidas quanto ao uso desses produtos.

ÍNDICE

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS - RECEPCIONISTA

Relações interpessoais: relações humanas/interpessoal, comunicação interpessoal, ética e postura profissional, integração, empatia, argumentação flexível.....	01
O papel do atendimento nas organizações, o público/cidadão, deveres e responsabilidades, características adequadas ao profissional de atendimento ao público, atendimento telefônico, habilidades de transmissão e recepção da informação. Etiqueta no trabalho.....	11
Trabalho em equipe.....	27
Manual de Redação da Presidência da República.....	29

RELAÇÕES INTERPESSOAIS: RELAÇÕES HUMANAS/INTERPESSOAL, COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL, ÉTICA E POSTURA PROFISSIONAL, INTEGRAÇÃO, EMPATIA, ARGUMENTAÇÃO FLEXÍVEL.

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.

- 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.
- 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 têm sido foco da atenção dos gestores, para que sejam desenvolvidas habilidades e atitudes necessárias ao manejo inteligente das relações interpessoais.

1. 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.

2. 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 podem 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 às necessidades de cada uma e às exigências da situação, observando as emoções e reações evidenciadas no comportamento do outro e no seu próprio comportamento.

Inteligência intrapessoal: é a habilidade de lidar com o seu próprio comportamento. Exige autoconhecimento, controle emocional, automotivação e reconhecimento dos sentimentos quando eles ocorrem.

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

3. 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.

4. Autoconhecimento

De acordo com estudos psicológicos, autoconhecimento significa o conhecimento que a pessoa tem de si próprio. Ao nos conhecermos, temos condições de dominar nossas emoções, controlar nossos impulsos, estimular nossas potencialidades, controlar nossas fraquezas, impedir que sentimentos negativos e destrutivos, como ansiedade, baixa autoestima, instabilidade emocional entre outras sensações negativas nos afete, resultando em falta de produtividade e um desenvolvimento pessoal prejudicado.

A busca pelo equilíbrio depende de sabermos quais são nossas necessidades e nossos interesses, por isso a importância que se deve dar às experiências que pas-

samos e ao que elas nos agrega, mostrando-nos as situações em que somos mais positivos, produtivos e nos sentimos com mais potencial e também aquelas nas quais nos abatemos ou nos sentimos mais fragilizados ou impotentes, além da busca pelo processo de melhora interno, em que, como indivíduos, conseguimos atingir um nível de evolução satisfatório.

5. Diferenças individuais

O processo de autoconhecimento acima comentado é fundamental para lidarmos com as diferenças existentes entre as pessoas. Saber como sou, porque sou assim e me aceitar dessa forma facilita a compreensão e a aceitação do próximo tal qual ele é.

Essas diferenças existem em decorrência de nossas características, sendo que essas podem ser inatas ou adquiridas.

Entende-se por características inatas tudo aquilo que trazemos conosco desde nosso nascimento, isto é, nossa carga hereditária.

Já as características adquiridas são todas aquelas que vamos agregando no nosso processo de crescimento, amadurecimento, são as experiências pelas quais passamos e que nos deixam marcas, nos dão forma.

A junção dessas duas características é responsável pela formação de nossa personalidade, ou seja, fatores internos e externos vão se moldando em nossa vivência e nos tornando seres únicos e extremamente interessantes no contexto do que podemos fazer com o que acumulamos de informação e experiência ao longo do tempo.

No campo organizacional isso é muito válido, porque se tem uma rica rede de características que, somadas, podem atingir resultados incríveis para essas organizações, visto que a presença de algumas características em algumas pessoas supre a ausência delas em outras e vice-versa, tornando essa rede mais valiosa, na qual as diferenças se encaixam e se completam formando um quadro de talentos e potencialidades administráveis quando esses indivíduos, por se conhecerem, são capazes de administrar suas qualidades e deficiências, proporcionando crescimento coletivo.

6. Personalidade

Ao estudar a personalidade, compreendemos o comportamento e a atitude das pessoas.

Como vimos acima, a personalidade é a resultante de um conjunto de características que integradas, estabelece a forma única como ele se comporta ou reage ao meio. A personalidade demonstra a essência da pessoa.

Temos também a persona (latim) que, em alguns momentos, é como se adotássemos algum personagem, ou seja, é como se fosse uma máscara que cada um de nós usa conforme a circunstância ou as conveniências e, por meio dessas facetas, causamos impressões aos outros.

Anteriormente falamos sobre as características inatas e as adquiridas, vejamos alguns desses exemplos.

6.1 Inatas

- A genética determina a aparência externa da pessoa;
- A genética determina a estrutura da espécie, comum a todos os indivíduos;
- A genética determina traços individuais e únicos de cada indivíduo particular.

6.2 Adquiridas

- Ambiente físico: nutrição, temperatura, altitude;
- Ambiente social: cultura, relações interpessoais;
- As experiências da vida de uma pessoa são determinantes para a constituição de sua personalidade;
- Dentre os aspectos importantes da personalidade, citamos o temperamento e o caráter.

O temperamento é uma característica inata, que recebemos em nossa carga genética, determinando nossas reações, principalmente quando se envolve emoção, por exemplo, tolerância, otimismo, paciência, agressividade, enfim, é a forma como vamos lidar com todas as emoções que podem aflorar quando estamos em uma determinada situação.

Já o caráter é o resultado moral do que agregamos de princípios e valores ao longo de nosso desenvolvimento. A base sobre a qual agimos e decidimos.

No campo organizacional, o estudo da personalidade permite compreender o conjunto que se tem, as características presentes na equipe, o que permite o gestor aproveitar todas as potencialidades e estimular o desenvolvimento das competências e a melhoria do desempenho.

Visto que grande parte dos conflitos nas organizações ocorre por diferenças e discordâncias entre as características e os interesses entre colaboradores e também entre estes e os objetivos da organização, as políticas de Gestão de Pessoas precisam ser flexíveis e adaptáveis à realidade e à necessidade de cada indivíduo para assim conseguir tirar o máximo de proveito do conjunto existente no corpo de colaboradores focando nos objetivos organizacionais e no desenvolvimento individual de cada colaborador.

7. 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 à tolerância e à 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.

8. A empatia nas empresas

QUAL A RELAÇÃO ENTRE EMPATIA E PRODUTIVIDADE?

O conceito de empatia está relacionado à 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. (Silvia Dias – Diretora de RH da Alcoa)

A empatia é primordial para o desenvolvimento de lideranças e o aperfeiçoamento da gestão de pessoas, pois pressupõe o respeito ao outro; em uma dinâmica que favorece o aumento da produtividade. (Olga Lofredi – Presidente da Landmark)

É quando desenvolvemos a compreensão mútua, ou seja, um tipo de relacionamento em que as partes compreendem bem os valores, deficiências e virtudes do outro. No contexto das relações humanas, pode-se afirmar que o sucesso dos relacionamentos interpessoais depende do grau de compreensão entre os indivíduos. Quando há compreensão mútua, as pessoas comunicam-se melhor e conseguem resolver conflitos de modo saudável.

COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

Conduzir eficientemente processos de comunicação interpessoal e trocar feedback de forma motivadora têm sido um grande desafio na liderança de equipes e grupos de trabalho em geral.

Sendo assim, o profissional precisa aprender a administrar:

- A correta utilização da comunicação verbal e não verbal;
- A comunicação como elemento de integração e motivação na empresa;
- Competências técnicas e humanas;
- Como o ouvinte percebe a sua comunicação;
- Gerenciamento de relações;
- Resolução de conflitos;
- Como ouvir melhor: a arte de esclarecer e confirmar;
- Como especificar méritos e sugerir mudanças;
- A importância de argumentar para os valores do outro.

1. Processo comunicacional

O processo comunicacional tem como maior objetivo a interação humana, buscando o estabelecimento das relações e o entendimento entre os indivíduos.

Desde os tempos antigos, Aristóteles já dizia que:

(...) devemos olhar para três ingredientes na comunicação: quem fala, o discurso e a audiência. Ele quis dizer que cada um destes elementos é necessário à Comunicação e

que podemos organizar nosso estudo do processo sob estes três títulos: 1) a pessoa que fala; 2) o discurso que faz; 3) a pessoa que ouve.

É interessante notar que praticamente todos os modelos atuais de processos comunicacionais são parecidos com o de Aristóteles, sendo que o que mudou foi a complexidade com que eles estão sendo abordados.

As primeiras abordagens da Comunicação defendiam um processo comunicacional constituído por apenas quatro elementos fundamentais: emissor, receptor, mensagem e meio. Já as abordagens mais recentes da Comunicação, defendem que o processo é desencadeado por oito elementos, são eles: objetivos, emissor, mensagem, meio, receptor, significado, resposta e situação.

Todos os elementos do processo são interdependentes e devem seguir uma ordem para que haja uma integração lógica entre esses elementos e o próprio processo comunicacional.

A seguir, os componentes do processo serão especificados um a um:

2. Situação

A situação pode ser considerada a circunstância na qual as mensagens são passadas do emissor ao receptor. “Todos os processos de Comunicação acontecem em determinada situação, seja ela favorável ou desfavorável. A situação real que deve ser considerada, no processo de Comunicação, é aquela percebida e sentida pelo receptor e não aquela vivida ou sentida pelo emissor”. Para que a transmissão da mensagem seja considerada eficaz, deve-se procurar a situação mais favorável, pois, se o emissor procurar comunicar-se em uma situação desfavorável, poderá acontecer que o receptor não lhe dará a atenção devida e, conseqüentemente, não entenderá a mensagem que lhe foi transmitida.

3. Objetivos

Podem ser caracterizados como os estímulos que levam o emissor a transmitir a mensagem. Como a Comunicação é um processo de interação, na qual as pessoas integram-se umas com as outras, os objetivos podem ser considerados como “os interesses” que levaram o emissor a interagir com o receptor. Alguns exemplos de objetivos: ouvir opiniões a respeito de algo ou dar um aviso sobre o churrasco do final de semana.

Além dos objetivos serem um interesse que o emissor tem em relação ao receptor, alguns autores lançam uma reflexão intrínseca de que os objetivos também devem chamar a atenção de quem recebe a mensagem, porque senão o receptor não se sentirá atraído e também não verá utilidade alguma na mensagem. Desta forma, para que o receptor perceba a utilidade da mensagem, o emissor deve conhecer as necessidades, os gostos, ações, pensamentos, crenças e valores de quem vai receber a mensagem, pois só assim a Comunicação valerá a pena. É imprescindível a clareza dos objetivos, pois sem isso, o processo não ocorre eficazmente.

4. Emissor

É o agente do processo de Comunicação, ou seja, é a pessoa que tem uma mensagem para comunicar. Ele é a fonte ou a origem do processo de Comunicação. Além disso, é quem vai tomar a iniciativa de se comunicar e buscar a interação com as outras pessoas, a fim de alcançar o seu objetivo.

Para alcançar a eficácia da Comunicação, o emissor tem que ter como requisitos fundamentais:

- Habilidades: para que possa falar, ler, ouvir e raciocinar.
- Atitudes: por influenciar o comportamento e por estarem relacionadas a ideias pré-concebidas, quanto a vários assuntos, as comunicações são influenciadas por determinados tipos de atitudes que as pessoas tomam.
- Conhecimento: a extensão e profundidade do conhecimento das pessoas sobre um assunto pode restringir (se o assunto não é de conhecimento do emissor) ou ampliar (quando o receptor não compreende a mensagem que está sendo transmitida) o campo comunicacional.
- Sistema sociocultural: a situação cultural em que o emissor se situa, com suas crenças, valores e atitudes influencia o tempo todo a sua função de comunicador.

Um requisito significativo no contexto organizacional é a representatividade do emissor, ou seja, a posição hierárquica exercida pelo emissor, que é de fundamental importância para a credibilidade da mensagem a ser comunicada.

5. Mensagem

É o que vai ser comunicado pelo emissor. Deve estar adequada ao nível cultural, técnico e hierárquico do receptor. É composta por conteúdo e forma.

O conteúdo representa o que será transmitido e depende dos objetivos do processo comunicacional. Não deve ser insuficiente ou excessivo, deve comunicar o essencial, frente aos objetivos a serem alcançados pelo emissor. O conteúdo também "deve ter uma sequência lógica, ou seja, um início (objetivos), um meio e um fim (conclusões)". A forma é a maneira pela qual a mensagem é transmitida. As formas básicas são as verbais e as não verbais. As verbais podem ser orais e escritas (palavras, letras, símbolos). Já as não verbais, podem ser gestuais (mímicas, movimentos corporais), vocais (timbre de voz e entonação) e espaciais (local físico e layout).

(...) não há uma forma melhor do que a outra. A escolha da forma depende de um conjunto de fatores, dentre os quais os mais relevantes são: rapidez requerida (na transmissão da mensagem, na obtenção das respostas); quantidade de receptores; localização geográfica dos receptores; necessidade de formalizar a mensagem; necessidade de consultas posteriores sobre a mensagem; complexidade do assunto tratado; facilidade de retenção da mensagem (lembrança)

Além disso, também se destaca que um único processo pode utilizar mais de uma forma de Comunicação. Um exemplo de conteúdo e formas diferentes de se transmitir a mensagem pode ser: demissão de um colaborador da Organização (conteúdo) – comunicada por e-mail a todos os outros colaboradores (forma não verbal) ou na reunião pelo gerente (forma verbal).

6. Meio

Pode ser chamado, também, de canal ou veículo de transmissão. Como a própria denominação já diz, o meio é o recurso utilizado pelo emissor para transmitir a mensagem. O meio "é determinado pelos requisitos de forma da mensagem a ser transmitida e da resposta a ser obtida." Ou seja, o meio de Comunicação está associado à forma verbal ou não verbal de transmissão da mensagem, isso quer dizer que, dependendo das situações específicas de cada mensagem, o meio pode ser caracterizado de várias formas, desde a voz humana à televisão e até pelo fax ou pelo e-mail.

Vale ressaltar que não existe um meio ou uma forma melhor que o outro, existe, sim, um mais adequado, de acordo com as características da mensagem a ser transmitida. "O requisito fundamental na escolha do meio é que ele não provoque ruído" nas mensagens, pois o ruído é uma interferência que prejudica a transmissão da mensagem, comprometendo a recepção da mesma, ou seja, a decodificação da mensagem pelo receptor. Para que haja um melhor entendimento do significado de ruído, vale a pena exemplificar: uma linha cruzada do telefone, um documento sujo ou borrado, alguém que fale muito baixo, um ambiente de trabalho desconfortável etc.

7. Receptor

É quem recebe a Comunicação, ou seja, é o foco da comunicação. É ele quem vai reagir ao estímulo promovido pelo emissor.

Sem o receptor, não há Comunicação, pois, se o receptor não faz parte do processo, o emissor não tem para quem comunicar a sua mensagem e, conseqüentemente, não terá uma resposta.

Sendo assim, pode-se dizer que todo o processo de Comunicação deve ser direcionado de acordo com as características do receptor. A seguir algumas características que, assim como o emissor, o receptor necessita ter, para que a Comunicação seja eficaz:

(...) assim como o emissor foi limitado por suas habilidades, atitudes, conhecimento e sistema sociocultural, o receptor é restringido da mesma maneira. Assim como o emissor deve ter habilidades de escrever ou falar, o receptor deve ser hábil em ler ou ouvir, e ambos devem ser capazes de raciocinar. O conhecimento, atitudes e formação cultural de alguém influenciaram sua capacidade de receber, assim como o fazem com a capacidade de enviar mensagens.