

Serviço de Atendimento Móvel de Urgência do Estado de Minas Gerais

SAMU-MG

Auxiliar Administrativo

MA061-19

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

Serviço de Atendimento Móvel de Urgência do Estado de Minas Gerais - SAMU

Auxiliar Administrativo

Editais nº 01/2019

AUTORES

Língua Portuguesa - Profª Zenaide Auxiliadora Pachegas Branco

Noções de Informática - Profº Ovidio Lopes da Cruz Netto

Conhecimentos Específicos e Bibliografia - Profª Silvana Guimarães

PRODUÇÃO EDITORIAL/REVISÃO

Elaine Cristina

Leandro Filho

DIAGRAMAÇÃO

Danna Silva

Thais Regis

CAPA

Joel Ferreira dos Santos



www.novaconcursos.com.br

sac@novaconcursos.com.br

APRESENTAÇÃO

PARABÉNS! ESTE É O PASSAPORTE PARA SUA APROVAÇÃO.

A Nova Concursos tem um único propósito: mudar a vida das pessoas.

Vamos ajudar você a alcançar o tão desejado cargo público.

Nossos livros são elaborados por professores que atuam na área de Concursos Públicos. Assim a matéria é organizada de forma que otimize o tempo do candidato. Afinal corremos contra o tempo, por isso a preparação é muito importante.

Aproveitando, convidamos você para conhecer nossa linha de produtos "Cursos online", conteúdos preparatórios e por edital, ministrados pelos melhores professores do mercado.

Estar à frente é nosso objetivo, sempre.

Contamos com índice de aprovação de 87%*.

O que nos motiva é a busca da excelência. Aumentar este índice é nossa meta.

Acesse **www.novaconcursos.com.br** e conheça todos os nossos produtos.

Oferecemos uma solução completa com foco na sua aprovação, como: apostilas, livros, cursos online, questões comentadas e treinamentos com simulados online.

Desejamos-lhe muito sucesso nesta nova etapa da sua vida!

Obrigado e bons estudos!

*Índice de aprovação baseado em ferramentas internas de medição.

CURSO ONLINE



PASSO 1

Acesse:

www.novaconcursos.com.br/passaporte



PASSO 2

Digite o código do produto no campo indicado no site.

O código encontra-se no verso da capa da apostila.

*Utilize sempre os 8 primeiros dígitos.

Ex: JN001-19



PASSO 3

Pronto!

Você já pode acessar os conteúdos online.

SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA

Interpretação de texto. Vocabulário.....	01
Tipologia e gêneros textuais.....	11
Alguns elementos constitutivos do texto: discurso direto, indireto, indireto livre, pressuposto, subentendido e ambiguidade	12
Intertextualidade.....	14
Coesão e coerência.....	16
Figuras de Linguagem.....	21
Funções da Linguagem (Fática, Conativa, Poética, Referencial, Emotiva, Metalinguística).....	27
Fonemas e Fonética: representação e classificação dos fonemas, encontros vocálicos: ditongo, hiato, tritongo, encontro consonantal e dígrafo. Sílabas e tonicidade.....	28
Acentuação gráfica.....	31
Emprego do sinal indicativo de crase.....	33
Ortografia.....	36
Estrutura e formação das palavras.....	39
Classe de palavras (estrutura, formação, flexões, emprego e morfossintaxe): substantivo; adjetivo; verbo; pronome; artigo; numeral; advérbio; preposição; conjunção; interjeição e onomatopeia.....	41
Frase, oração, período. Sintaxe do período simples e composto: (coordenação e subordinação).....	82
Pontuação.....	91
Significação das palavras: sinônimos, antônimos, parônimos, homônimos, polissemia, denotação e conotação. Neologismo e estrangeirismo. Ortoépia e Prosódia.....	94
Reescrita de frases	97
Concordância nominal e verbal	99
Regência nominal e verbal.....	105
Colocação pronominal.....	111
Termos essenciais da oração: tipos de sujeito, tipos de predicado, predicativo do sujeito e do objeto.....	111
Termos acessórios da oração: adjunto adnominal, adjunto adverbial, aposto e vocativo.....	111
Termos integrantes da oração: objeto direto, objeto indireto, agente da passiva.....	111
Emprego e omissão do hífen.....	111
Uso de há (verbo) e a (preposição).....	111
Uso de onde e aonde.....	111
Uso dos porquês.....	111
Literatura Brasileira (periodização: início e término de cada período - ano, acontecimento e autor - características, representantes e obras de cada movimento).....	112

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Utilização de planilhas eletrônicas	01
Utilização de editores de textos	28
Conceitos básicos de segurança da informação: confidencialidade, disponibilidade e integridade	64
Compartilhamento e proteção de redes	69

SUMÁRIO

Certificados digitais	83
Assinaturas digitais	84
Configuração de Data, Hora e Fuso Horário	84
Uso de correio eletrônico, preparo de mensagens (anexação de arquivos, cópias)	85
Navegação Internet, conceitos de URL, links, sites, impressão de páginas	89
MS-Word 2016. MS-Office 2016. MS-Excel 2016	89
MS-PowerPoint 2016	89
MS-Windows 10	99

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS E BIBLIOGRAFIA

Código Fonado. Código Fonético Internacional. Técnicas de operações em radiocomunicação.....	01
Técnicas de atendimento telefônico.....	02
Redação Oficial. Sinais e Abreviaturas: Empregados; Impessoalidade; Linguagem dos Atos; Formalidade; Padronização, Concisão e Clareza. Correspondência oficial: Aviso, Mensagem; Ofício, Memorando, Comunicação, Telegrama, Exposição de Motivos; Relatório; Fax; Correio Eletrônico. Atos Oficiais: Introdução; Pronomes de Tratamento; Concordância com os Pronomes de Tratamento; Emprego dos Pronomes de Tratamento; Fechos para Comunicações; Identificação do Signatário; Forma; Estrutura; Diagramação; Definição; Finalidade; Valor documental.....	07
Portaria 2048/GM de 05/11/2002.....	26
Bibliografia.....	28

ÍNDICE

LÍNGUA PORTUGUESA

Interpretação de texto. Vocabulário.....	01
Tipologia e gêneros textuais.....	11
Alguns elementos constitutivos do texto: discurso direto, indireto, indireto livre, pressuposto, subentendido e ambiguidade	12
Intertextualidade.....	14
Coesão e coerência.....	16
Figuras de Linguagem.....	21
Funções da Linguagem (Fática, Conativa, Poética, Referencial, Emotiva, Metalinguística).....	27
Fonemas e Fonética: representação e classificação dos fonemas, encontros vocálicos: ditongo, hiato, tritongo, encontro consonantal e dígrafo. Sílabas e tonicidade.....	28
Acentuação gráfica.....	31
Emprego do sinal indicativo de crase.....	33
Ortografia.....	36
Estrutura e formação das palavras.....	39
Classe de palavras (estrutura, formação, flexões, emprego e morfossintaxe): substantivo; adjetivo; verbo; pronome; artigo; numeral; advérbio; preposição; conjunção; interjeição e onomatopeia.....	41
Frase, oração, período. Sintaxe do período simples e composto: (coordenação e subordinação).....	82
Pontuação.....	91
Significação das palavras: sinônimos, antônimos, parônimos, homônimos, polissemia, denotação e conotação. Neologismo e estrangeirismo. Ortoépia e Prosódia.....	94
Reescrita de frases	97
Concordância nominal e verbal.....	99
Regência nominal e verbal.....	105
Colocação pronominal.....	111
Termos essenciais da oração: tipos de sujeito, tipos de predicado, predicativo do sujeito e do objeto.....	111
Termos acessórios da oração: adjunto adnominal, adjunto adverbial, aposto e vocativo.....	111
Termos integrantes da oração: objeto direto, objeto indireto, agente da passiva.....	111
Emprego e omissão do hífen.....	111
Uso de há (verbo) e a (preposição).....	111
Uso de onde e aonde.....	111
Uso dos porquês.....	111
Literatura Brasileira (periodização: início e término de cada período - ano, acontecimento e autor - características, representantes e obras de cada movimento).....	112

INTERPRETAÇÃO DE TEXTO. VOCABULÁRIO

Interpretação Textual

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

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

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

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

Normalmente, em uma prova, o candidato deve:

- **Identificar** os elementos fundamentais de uma argumentação, de um processo, de uma época (neste caso, procuram-se os verbos e os advérbios, os quais definem o tempo).
- **Comparar** as relações de semelhança ou de diferenças entre as situações do texto.
- **Comentar**/relacionar o conteúdo apresentado com uma realidade.
- **Resumir** as ideias centrais e/ou secundárias.
- **Parafrasear** = reescrever o texto com outras palavras.

Condições básicas para interpretar

Fazem-se necessários: conhecimento histórico-literário (escolas e gêneros literários, estrutura do texto), leitura e prática; conhecimento gramatical, estilístico (qualidades do texto) e semântico; capacidade de observação e de síntese; capacidade de raciocínio.

Interpretar/Compreender

Interpretar significa:

Explicar, comentar, julgar, tirar conclusões, deduzir.

Através do texto, infere-se que...

É possível deduzir que...

O autor permite concluir que...

Qual é a intenção do autor ao afirmar que...

Compreender significa

Entendimento, atenção ao que realmente está escrito.

O texto diz que...

É sugerido pelo autor que...

De acordo com o texto, é correta ou errada a afirmação...

O narrador afirma...

Erros de interpretação

- **Extrapolação (“viagem”)** = ocorre quando se sai do contexto, acrescentando ideias que não estão no texto, quer por conhecimento prévio do tema quer pela imaginação.
- **Redução** = é o oposto da extrapolação. **Dá-se atenção apenas a um aspecto (esquecendo que um texto é um conjunto de ideias), o que pode ser insuficiente para o entendimento do tema desenvolvido.**
- **Contradição** = às vezes o texto apresenta ideias contrárias às do candidato, fazendo-o tirar conclusões equivocadas e, conseqüentemente, errar a questão.

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

Coesão e Coerência

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

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

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

que (neutro) - relaciona-se com qualquer antecedente, mas depende das condições da frase.

qual (neutro) idem ao anterior.

quem (pessoa)

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

como (modo)

onde (lugar)

quando (tempo)

quanto (montante)

Exemplo:

Falou tudo QUANTO queria (correto)

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

Dicas para melhorar a interpretação de textos

- Leia todo o texto, procurando ter uma visão geral do assunto. Se ele for longo, não desista! Há muitos candidatos na disputa, portanto, quanto mais informação você absorver com a leitura, mais chances terá de resolver as questões.
- Se encontrar palavras desconhecidas, não interrompa a leitura.
- Leia o texto, pelo menos, duas vezes – ou quantas forem necessárias.
- Procure fazer inferências, deduções (chegar a uma conclusão).
- Volte ao texto quantas vezes precisar.
- Não permita que prevaleçam suas ideias sobre as do autor.
- Fragmento o texto (parágrafos, partes) para melhor compreensão.
- Verifique, com atenção e cuidado, o enunciado de cada questão.
- O autor defende ideias e você deve percebê-las.
- Observe as relações interparágrafos. Um parágrafo geralmente mantém com outro uma relação de continuação, conclusão ou falsa oposição. Identifique muito bem essas relações.
- Sublinhe, em cada parágrafo, o tópico frasal, ou seja, a ideia mais importante.
- Nos enunciados, grife palavras como “correto” ou “incorreto”, evitando, assim, uma confusão na hora da resposta – o que vale não somente para Interpretação de Texto, mas para todas as demais questões!
- Se o foco do enunciado for o tema ou a ideia principal, leia com atenção a introdução e/ou a conclusão.
- Olhe com especial atenção os pronomes relativos, pronomes pessoais, pronomes demonstrativos, etc., chamados vocábulos relatores, porque remetem a outros vocábulos do texto.

SITES

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

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

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

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



EXERCÍCIOS COMENTADOS

1. (EBSERH – Analista Administrativo – Estatística – AACP-2015)

O verão em que aprendi a boiar

Quando achamos que tudo já aconteceu, novas capacidades fazem de nós pessoas diferentes do que éramos

IVAN MARTINS

Sei que a palavra da moda é precocidade, mas eu acredito em conquistas tardias. Elas têm na minha vida um gosto especial.

Quando aprendi a guiar, aos 34 anos, tudo se transformou. De repente, ganhei mobilidade e autonomia. A cidade, minha cidade, mudou de tamanho e de fisionomia. Descer a Avenida Rebouças num táxi, de madrugada, era diferente – e pior – do que descer a mesma avenida com as mãos ao volante, ouvindo *rock and roll* no rádio. Pegar a estrada com os filhos pequenos revelou-se uma delícia insuspeitada.

Talvez porque eu tenha começado tarde, guiar me parece, ainda hoje, uma experiência incomum. É um ato que, mesmo repetido de forma diária, nunca se banalizou inteiramente.

Na véspera do Ano Novo, em Ubatuba, eu fiz outra descoberta temporã.

Depois de décadas de tentativas inúteis e frustrantes, num final de tarde ensolarado eu conquistei o dom da flutuação. Nas águas cálidas e translúcidas da praia Brava, sob o olhar risonho da minha mulher, finalmente consegui boiar.

Não riem, por favor. Vocês que fazem isso desde os oito anos, vocês que já enjoaram da ausência de peso e esforço, vocês que não mais se surpreendem com a sensação de balançar ao ritmo da água – sinto dizer, mas vocês se esqueceram de como tudo isso é bom.

Nadar é uma forma de sobrepujar a água e impor-se a ela. Boiar é fazer parte dela – assim como do sol e das montanhas ao redor, dos sons que chegam filtrados ao ouvido submerso, do vento que ergue a onda e lança água em nosso rosto. Boiar é ser feliz sem fazer força, e isso, curiosamente, não é fácil.

Essa experiência me sugeriu algumas considerações sobre a vida em geral.

Uma delas, óbvia, é que a gente nunca para de aprender ou de avançar. Intelectualmente e emocionalmente, de um jeito prático ou subjetivo, estamos sempre incorporando novidades que nos transformam. Somos geneticamente elaborados para lidar com o novo, mas não só. Também somos profundamente modificados por ele. A cada momento da vida, quando achamos que tudo já aconteceu, novas capacidades irrompem e fazem de nós uma pessoa diferente do que éramos. Uma pessoa capaz de boiar é diferente daquelas que afundam como pedras. Suspeito que isso tenha importância também para os relacionamentos.

Se a gente não congela ou enferruja – e tem gente que já está assim aos 30 anos – nosso repertório íntimo tende a se ampliar, a cada ano que passa e a cada nova relação. Penso em aprender a escutar e a falar, em olhar o outro, em tocar o corpo do outro com propriedade e deixar-se tocar sem susto. Penso em conter a nossa própria frustração e a nossa fúria, em permitir que o parceiro floresça, em dar atenção aos detalhes dele. Penso, sobretudo, em conquistar, aos poucos, a ansiedade e insegurança que nos bloqueiam o caminho do prazer, não apenas no sentido sexual. Penso em estar mais tranquilo na companhia do outro e de si mesmo, no mundo.

Assim como boiar, essas coisas são simples, mas precisam ser aprendidas.

Estar no interior de uma relação verdadeira é como estar na água do mar. Às vezes você nada, outras vezes você boia, de vez em quando, morto de medo, sente que pode afundar. É uma experiência que exige, ao mesmo tempo, relaxamento e atenção, e nem sempre essas coisas se combinam. Se a gente se põe muito tenso e cerebral, a relação perde a espontaneidade. Afunda. Mas, largada apenas ao sabor das ondas, sem atenção ao equilíbrio, a relação também naufraga. Há uma ciência sem cálculos que tem de ser assimilada a cada novo amor, por cada um de nós. Ela fornece a combinação exata de atenção e relaxamento que permite boiar. Quer dizer, viver de forma relaxada e consciente um grande amor.

Na minha experiência, esse aprendizado não se fez rapidamente. Demorou anos e ainda se faz. Talvez porque eu seja homem, talvez porque seja obtuso para as coisas do afeto. Provavelmente, porque sofro das limitações emocionais que muitos sofrem e que tornam as relações afetivas mais tensas e trabalhosas do que deveriam ser. Sabemos nadar, mas nos custa relaxar e ser felizes nas águas do amor e do sexo. Nos custa boiar.

A boa notícia, que eu redescobri na praia, é que tudo se aprende, mesmo as coisas simples que pareciam impossíveis.

Enquanto se está vivo e relação existe, há chance de melhorar. Mesmo se ela acabou, é certo que haverá outra no futuro, no qual faremos melhor: com mais calma, com mais prazer, com mais intensidade e menos medo.

O verão, afinal, está apenas começando. Todos os dias se pode tentar boiar.

<http://epoca.globo.com/colunas-e-blogs/ivan-martins/noticia/2014/01/overao-em-que-aprendi-boiar.html>

De acordo com o texto, quando o autor afirma que "Todos os dias se pode tentar boiar.", ele refere-se ao fato de

- haver sempre tempo para aprender, para tentar relaxar e ser feliz nas águas do amor, agindo com mais calma, com mais prazer, com mais intensidade e menos medo.
- ser necessário agir com mais cautela nos relacionamentos amorosos para que eles não se desfaçam.
- haver sempre tempo para aprender a ser mais criterioso com seus relacionamentos, a fim de que eles sejam vividos intensamente.
- haver sempre tempo para aprender coisas novas, inclusive agir com o raciocínio nas relações amorosas.
- ser necessário aprender nos relacionamentos, porém sempre estando alerta para aquilo de ruim que pode acontecer.

Resposta: Letra A. Ao texto: (...) **tudo se aprende, mesmo as coisas simples que pareciam impossíveis. / Enquanto se está vivo e relação existe, há chance de melhorar** = sempre há tempo para boiar (aprender).

Em "a": haver sempre tempo para aprender, para tentar relaxar e ser feliz nas águas do amor, agindo com mais calma, com mais prazer, com mais intensidade e menos medo = correta.

Em "b": ser necessário agir com mais cautela nos relacionamentos amorosos para que eles não se desfaçam = incorreta – o autor propõe viver intensamente.

Em "c": haver sempre tempo para aprender a ser mais criterioso com seus relacionamentos, a fim de que eles sejam vividos intensamente = incorreta – ser menos objetivo nos relacionamentos.

Em "d": haver sempre tempo para aprender coisas novas, inclusive agir com o raciocínio nas relações amorosas = incorreta – ser mais emoção.

Em "e": ser necessário aprender nos relacionamentos, porém sempre estando alerta para aquilo de ruim que pode acontecer = incorreta – estar sempre cuidando, não pensando em algo ruim.

2. (BACEN – TÉCNICO – CONHECIMENTOS BÁSICOS – ÁREA 1 e 2 – CESPE-2013)

Uma crise bancária pode ser comparada a um vendaval. Suas consequências sobre a economia das famílias e das empresas são imprevisíveis. Os agentes econômicos relacionam-se em suas operações de compra, venda e troca de mercadorias e serviços de modo que cada fato econômico, seja ele de simples circulação, de transformação ou de consumo, corresponde à realização de ao menos uma operação de natureza monetária junto a um intermediário financeiro, em regra, um banco comercial que recebe um depósito, paga um cheque, desconta um título ou antecipa a realização de um crédito futuro. A estabilidade do sistema que intermedeia as operações monetárias, portanto, é fundamental para a própria segurança e estabilidade das relações entre os agentes econômicos.

A iminência de uma crise bancária é capaz de afetar e contaminar todo o sistema econômico, fazendo que os titulares de ativos financeiros fujam do sistema financeiro e se refugiem, para preservar o valor do seu patrimônio, em ativos móveis ou imóveis e, em casos extremos, em estoques crescentes de moeda estrangeira. Para se evitar esse tipo de distorção, é fundamental a manutenção da credibilidade no sistema financeiro. A experiência brasileira com o Plano Real é singular entre os países que adotaram políticas de estabilização monetária, uma vez que a reversão das taxas inflacionárias não resultou na fuga de capitais líquidos do sistema financeiro para os ativos reais.

Pode-se afirmar que a estabilidade do Sistema Financeiro Nacional é a garantia de sucesso do Plano Real. Não existe moeda forte sem um sistema bancário igualmente forte. Não é por outra razão que a Lei n.º 4.595/1964, que criou o Banco Central do Brasil (BACEN), atribuiu-lhe simultaneamente as funções de zelar pela estabilidade da moeda e pela liquidez e solvência do sistema financeiro.

Atuação do Banco Central na sua função de zelar pela estabilidade do Sistema Financeiro Nacional. Internet: < www.bcb.gov.br > (com adaptações).

Conclui-se da leitura do texto que a comparação entre "crise bancária" e "vendaval" embasa-se na impossibilidade de se preverem as consequências de ambos os fenômenos.

() CERTO

() ERRADO

Resposta: Certo. Conclui-se da leitura do texto que a comparação entre "crise bancária" e "vendaval" embasa-se na impossibilidade de se preverem as consequências de ambos os fenômenos.

Voltemos ao texto: *Uma crise bancária pode ser comparada a um vendaval. Suas consequências sobre a economia das famílias e das empresas são imprevisíveis.*

3. (BANPARÁ – ASSISTENTE SOCIAL – FADESP-2018)

Lastro e o Sistema Bancário

[...]

Até os anos 60, o papel-moeda e o dinheiro depositado nos bancos deviam estar ligados a uma quantidade de ouro num sistema chamado lastro-ouro. Como esse metal é limitado, isso garantia que a produção de dinheiro fosse também limitada. Com o tempo, os banqueiros se deram conta de que ninguém estava interessado em trocar dinheiro por ouro e criaram manobras, como a reserva fracional, para emprestar muito mais dinheiro do que realmente tinham em ouro nos cofres. Nas crises, como em 1929, todos queriam sacar dinheiro para pagar suas contas e os bancos quebravam por falta de fundos, deixando sem nada as pessoas que acreditavam ter suas economias seguramente guardadas.

Em 1971, o presidente dos EUA acabou com o padrão-ouro. Desde então, o dinheiro, na forma de cédulas e principalmente de valores em contas bancárias, já não tendo nenhuma riqueza material para representar, é criado a partir de empréstimos. Quando alguém vai até o banco e recebe um empréstimo, o valor colocado em sua conta é gerado naquele instante, criado a partir de uma decisão administrativa, e assim entra na economia. Essa explicação permaneceu controversa e escondida por muito tempo, mas hoje está clara em um relatório do *Bank of England* de 2014.

Praticamente todo o dinheiro que existe no mundo é criado assim, inventado em canetaços a partir da concessão de empréstimos. O que torna tudo mais estranho e perverso é que, sobre esse empréstimo, é cobrada uma dívida. Então, se eu peço dinheiro ao banco, ele inventa números em uma tabela com meu nome e pede que eu devolva uma quantidade maior do que essa. Para pagar a dívida, preciso ir até o dito "livre-mercado" e trabalhar, lutar, talvez trapacear, para conseguir o dinheiro que o banco inventou na conta de outras pessoas. Esse é o dinheiro que vai ser usado para pagar a dívida, já que a única fonte de moeda é o empréstimo bancário. No fim, os bancos acabam com todo o dinheiro que foi inventado e ainda confiscam os bens da pessoa endividada cujo dinheiro tomei.

Assim, o sistema monetário atual funciona com uma moeda que é ao mesmo tempo escassa e abundante. Escassa porque só banqueiros podem criá-la, e abundante porque é gerada pela simples manipulação de bancos de dados. O resultado é uma acumulação de riqueza e poder sem precedentes: um mundo onde o patrimônio de 80 pessoas é maior do que o de 3,6 bilhões, e onde o 1% mais rico tem mais do que os outros 99% juntos.

[...]

Disponível em <https://fagulha.org/artigos/inventando-dinheiro/>
Acessado em 20/03/2018

De acordo com o autor do texto *Lastro e o sistema bancário*, a reserva fracional foi criada com o objetivo de

- a) tornar ilimitada a produção de dinheiro.
- b) proteger os bens dos clientes de bancos.
- c) impedir que os bancos fossem à falência.
- d) permitir o empréstimo de mais dinheiro
- e) preservar as economias das pessoas.

Resposta: Letra D. Ao texto: (...) Com o tempo, os banqueiros se deram conta de que ninguém estava interessado em trocar dinheiro por ouro e criaram manobras, como a reserva fracional, para emprestar muito mais dinheiro do que realmente tinham em ouro nos cofres.

Em "a", tornar ilimitada a produção de dinheiro = incorreta

Em "b", proteger os bens dos clientes de bancos = incorreta

Em "c", impedir que os bancos fossem à falência = incorreta

Em "d", permitir o **empréstimo de mais dinheiro** = correta

Em "e", preservar as economias das pessoas = incorreta

4. (BANPARÁ – ASSISTENTE SOCIAL – FADESP-2018)

A leitura do texto permite a compreensão de que

- a) as dívidas dos clientes são o que sustenta os bancos.
- b) todo o dinheiro que os bancos emprestam é imaginário.
- c) quem pede um empréstimo deve a outros clientes.
- d) o pagamento de dívidas depende do "livre-mercado".
- e) os bancos confiscam os bens dos clientes endividados.

Resposta: Letra A.

Em "a", **as dívidas dos clientes são o que sustenta os bancos** = correta

Em "b", todo o dinheiro que os bancos emprestam é imaginário = nem todo

Em "c", quem pede um empréstimo deve a outros clientes = deve ao banco, este paga/empresta a outros clientes

Em "d", o pagamento de dívidas depende do "livre-mercado" = não só: (...) preciso ir até o dito "livre-mercado" **e trabalhar, lutar, talvez trapacear.**

Em "e", os bancos confiscam os bens dos clientes endividados = desde que não paguem a dívida

ÍNDICE

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Utilização de planilhas eletrônicas	01
Utilização de editores de textos	28
Conceitos básicos de segurança da informação: confidencialidade, disponibilidade e integridade	64
Compartilhamento e proteção de redes	69
Certificados digitais	83
Assinaturas digitais	84
Configuração de Data, Hora e Fuso Horário	84
Uso de correio eletrônico, preparo de mensagens (anexação de arquivos, cópias)	85
Navegação Internet, conceitos de URL, links, sites, impressão de páginas	89
MS-Word 2016. MS-Office 2016. MS-Excel 2016	89
MS-PowerPoint 2016	89
MS-Windows 10	99

UTILIZAÇÃO DE PLANILHAS ELETRÔNICAS.

PLANILHA ELETRÔNICA MS EXCEL 2016

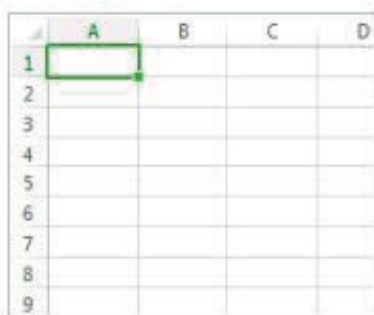
Tarefas básicas no Excel¹

O Excel é uma ferramenta incrivelmente poderosa para tornar significativa uma vasta quantidade de dados. Mas ele também funciona muito bem para cálculos simples e para rastrear de quase todos os tipos de informações. A chave **para desbloquear todo esse potencial é a grade de células**. As células podem conter números, texto ou fórmulas. Você insere dados nas células e as agrupa em linhas e colunas. Isso permite que você adicione seus dados, classifique-os e filtre-os, insira-os em tabelas e crie gráficos incríveis. Vejamos as etapas básicas para você começar.

Criar uma nova pasta de trabalho

Os documentos do Excel são chamados de pastas de trabalho. Cada pasta de trabalho contém folhas que, normalmente, são chamadas de planilhas. Você pode adicionar quantas planilhas desejar a uma pasta de trabalho ou pode criar novas pastas de trabalho para guardar seus dados separadamente.

Clique em Arquivo e em Novo.
Em Novo, que em Pasta de trabalho em branco



Pasta de trabalho em branco

Insira os dados

Clique em uma célula vazia.

Por exemplo, a célula A1 em uma nova planilha. As células são referenciadas por sua localização na linha e na coluna da planilha, portanto, a célula A1 fica na primeira linha da coluna A.

Inserir texto ou números na célula.

Pressione Enter ou Tab para se mover para a célula seguinte.

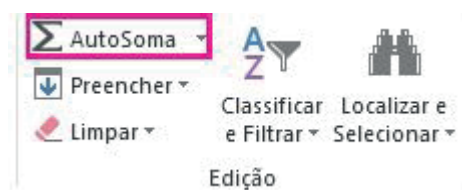
Usar a AutoSoma para adicionar seus dados

Ao inserir números em sua planilha, talvez deseje somá-los. Um modo rápido de fazer isso é usar o AutoSoma.

¹ Fonte: <https://support.office.com/pt-br/excel>

Selecione a célula à direita ou abaixo dos números que você deseja adicionar.

Clique na guia Página Inicial e, em seguida, clique em AutoSoma no grupo Edição.



A AutoSoma soma os números e mostra o resultado na célula selecionada.

Criar uma fórmula simples

Somar números é uma das coisas que você poderá fazer, mas o Excel também pode executar outras operações matemáticas. Experimente algumas fórmulas simples para adicionar, subtrair, multiplicar ou dividir seus valores.

Escolha uma célula e digite um sinal de igual (=).

Isso informa ao Excel que essa célula conterá uma fórmula.

Digite uma combinação de números e operadores de cálculos, como o sinal de mais (+) para adição, o sinal de menos (-) para subtração, o asterisco (*) para multiplicação ou a barra (/) para divisão.

Por exemplo, insira =2+4, =4-2, =2*4 ou =4/2.

Pressione Enter.

Isso executa o cálculo.

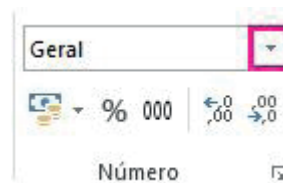
Você também pode pressionar Ctrl+Enter (se você deseja que o cursor permaneça na célula ativa).

Aplicar um formato de número

Para distinguir entre os diferentes tipos de números, adicione um formato, como moeda, porcentagens ou datas.

Selecione as células que contêm números que você deseja formatar.

Clique na guia Página Inicial e, em seguida, clique na seta na caixa Geral.



Selecione um formato de número




Caso você não veja o formato de número que está procurando, clique em Mais Formatos de Número.

Inserir dados em uma tabela

Um modo simples de acessar grande parte dos recursos do Excel é colocar os dados em uma tabela. Isso permite que você filtre ou classifique rapidamente os dados.

Selecione os dados clicando na primeira célula e arrastar a última célula em seus dados.


Para usar o teclado, mantenha a tecla Shift pressionada ao mesmo tempo em que pressiona as teclas de direção para selecionar os dados.

Clique no botão Análise Rápida  no canto inferior direito da seleção.

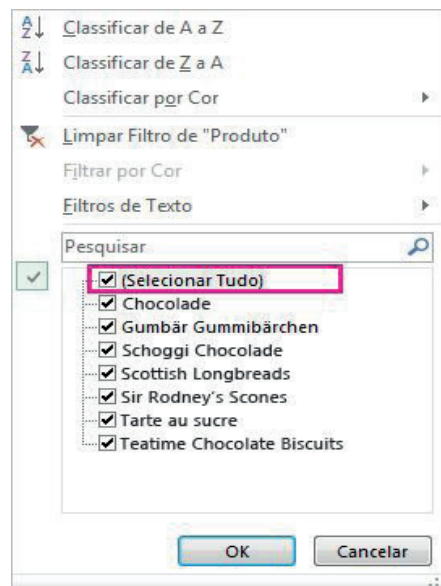
	A	B	C
1	Precipitação pluviométrica diária		
2	(centímetros)	Partícula	
3	4,1	122	
4	4,3	117	
5	5,7	112	
6	5,4	114	
7	5,9	110	
8	5,0	114	
9	3,6	128	
10	1,9	137	
11	7,3	104	

Clique em Tabelas, mova o cursor para o botão Tabela para visualizar seus dados e, em seguida, clique no botão Tabela.

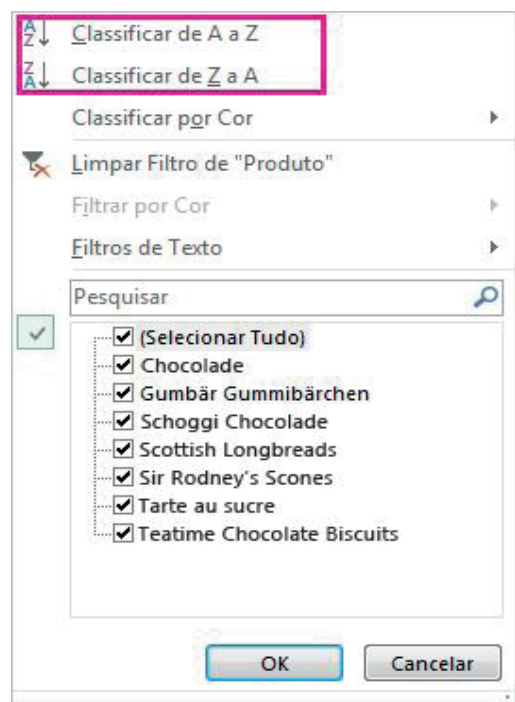


Clique na seta  no cabeçalho da tabela de uma coluna.

Para filtrar os dados, desmarque a caixa de seleção Selecionar tudo e, em seguida, selecione os dados que você deseja mostrar na tabela.



Para classificar os dados, clique em Classificar de A a Z ou Classificar de Z a A.



Clique em OK.

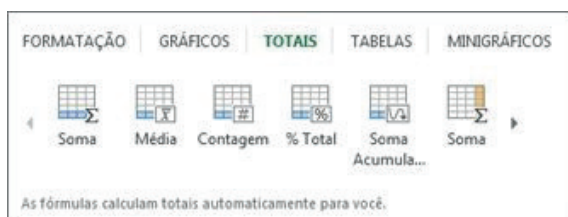
Mostrar totais para os números

As ferramentas de Análise Rápida permitem que você totalize os números rapidamente. Se for uma soma, média ou contagem que você deseja, o Excel mostra os resultados do cálculo logo abaixo ou ao lado dos números.

Selecione as células que contêm os números que você somar ou contar.

Clique no botão Análise Rápida  no canto inferior direito da seleção.


Clique em Totais, mova o cursores entre os botões para ver os resultados dos cálculos dos dados e clique no botão para aplicar os totais.



Adicionar significado aos seus dados

A formatação condicional ou minigráficos podem destacar os dados mais importantes ou mostrar tendências de dados. Use a ferramenta Análise Rápida para uma Visualização Dinâmica para experimentar.

Selecione os dados que você deseja examinar mais detalhadamente.

Clique no botão Análise Rápida  no canto inferior direito da seleção.

Explore as opções nas guias Formatação e Minigráficos para ver como elas afetam os dados.



Por exemplo, selecione uma escala de cores na galeria Formatação para diferenciar as temperaturas alta, média e baixa.


	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
2	Mais alta média	40	38	44	46	51	56	67	72	70	59	45	41
3	Mais baixa média	34	33	38	41	45	48	51	55	54	45	41	38
4	Mais alta	61	69	79	83	95	97	100	101	94	87	72	66
5	Mais baixa	0	2	9	24	28	32	36	39	35	21	12	4

Quando gostar da opção, clique nela.

Mostrar os dados em um gráfico

A ferramenta Análise Rápida recomenda o gráfico correto para seus dados e fornece uma apresentação visual com apenas alguns cliques.

Selecione as células contendo os dados que você quer mostrar em um gráfico.

Clique no botão Análise Rápida  no canto inferior direito da seleção.

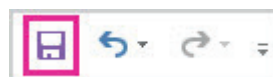
Clique na guia Gráficos, mova entre os gráficos recomendados para ver qual tem a melhor aparência para seus dados e clique no que desejar.



OBSERVAÇÃO: O Excel mostra diferentes gráficos nesta galeria, dependendo do que for recomendado para seus dados.

Salvar seu trabalho

Clique no botão Salvar na Barra de Ferramentas de Acesso Rápido ou pressione Ctrl+S.



Se você salvou seu trabalho antes, está pronto.

Se esta for a primeira vez que você salva este arquivo:

Em Salvar Como, escolha onde salvar sua pasta de trabalho e navegue até uma pasta.

Na caixa Nome do arquivo, digite um nome para a pasta de trabalho.

Clique em Salvar.

Imprimir o seu trabalho

Clique em Arquivo e, em seguida, clique em Imprimir ou pressione Ctrl+P.

Visualize as páginas clicando nas setas Próxima Página e Página Anterior.



A janela de visualização exibe as páginas em preto e branco ou colorida, dependendo das configurações de sua impressora.

Se você não gostar de como suas páginas serão impressas, você poderá mudar as margens da página ou adicionar quebras de página.

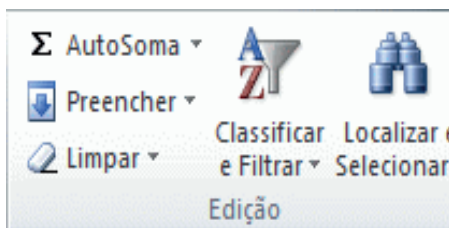
Clique em Imprimir.

Localizar ou substituir texto e números em uma planilha do Excel 2016 para Windows

Localize e substitua textos e números usando curcinhas ou outros caracteres. Você pode pesquisar planilhas, linhas, colunas ou pastas de trabalho.

Em uma planilha, clique em qualquer célula.

Na guia Página Inicial, no grupo Edição, clique em Localizar e Selecionar.



Siga um destes procedimentos:

Para localizar texto ou números, clique em Localizar.

Para localizar e substituir texto ou números, clique em Substituir.

Na caixa Localizar, digite o texto ou os números que você deseja procurar ou clique na seta da caixa Localizar e, em seguida, clique em uma pesquisa recente na lista.

Você pode usar caracteres curinga, como um asterisco (*) ou ponto de interrogação (?), nos critérios da pesquisa:

Use o asterisco para localizar qualquer cadeia de caracteres. Por exemplo, s*r localizará "ser" e "senhor".

Use o ponto de interrogação para localizar um único caractere. Por exemplo, s?m localizará "sim" e "som".



#FicaDica

Você pode localizar asteriscos, pontos de interrogação e caracteres de til (~) nos dados da planilha precedendo-os com um til na caixa Localizar. Por exemplo, para localizar dados que contenham "?", use ~? como critério de pesquisa.

Clique em Opções para definir ainda mais a pesquisa e siga um destes procedimentos:

Para procurar dados em uma planilha ou em uma pasta de trabalho inteira, na caixa Em, clique em Planilha ou Pasta de Trabalho.

Para pesquisar dados em linhas ou colunas, na caixa Pesquisar, clique em Por Linhas ou Por Colunas.

Para procurar dados com detalhes específicos, na caixa Examinar, clique em Fórmulas, Valores ou Comentários.

OBSERVAÇÃO: As opções Fórmulas, Valores e Comentários só estão disponíveis na guia Localizar, e somente Fórmulas está disponível na guia Substituir.

Para procurar dados que diferenciam maiúsculas de minúsculas, marque a caixa de seleção Diferenciar maiúsculas de minúsculas.

Para procurar células que contenham apenas os caracteres que você digitou na caixa Localizar, marque a caixa de seleção Coincidir conteúdo da célula inteira.

Se você deseja procurar texto ou números que também tenham uma formatação específica, clique em Formato e faça as suas seleções na caixa de diálogo Localizar Formato.



#FicaDica

Se você deseja localizar células que correspondam a uma formatação específica, exclua qualquer critério da caixa Localizar e selecione a célula que contenha a formatação que você deseja localizar. Clique na seta ao lado de Formato, clique em Escolher formato da célula e, em seguida, clique na célula que possui a formatação a ser pesquisada.

Se você deseja localizar células que correspondam a uma formatação específica, exclua qualquer critério da caixa Localizar e selecione a célula que contenha a formatação que você deseja localizar. Clique na seta ao lado de Formato, clique em Escolher formato da célula e, em seguida, clique na célula que possui a formatação a ser pesquisada.

Siga um destes procedimentos:

Para localizar texto ou números, clique em Localizar Tudo ou Localizar Próxima.



#FicaDica

Quando você clicar em Localizar Tudo, todas as ocorrências do critério que você estiver pesquisando serão listadas, e você poderá ir para uma célula clicando nela na lista. Você pode classificar os resultados de uma pesquisa Localizar Tudo clicando em um título de coluna.

Para substituir texto ou números, digite os caracteres de substituição na caixa Substituir por (ou deixe essa caixa em branco para substituir os caracteres por nada) e clique em Localizar ou Localizar Tudo.

OBSERVAÇÃO: Se a caixa Substituir por não estiver disponível, clique na guia Substituir.

Se necessário, você poderá cancelar uma pesquisa em andamento pressionando ESC.

Para substituir a ocorrência realçada ou todas as ocorrências dos caracteres encontrados, clique em Substituir ou Substituir tudo.



#FicaDica

O Microsoft Excel salva as opções de formatação que você define. Se você pesquisar dados na planilha novamente e não conseguir encontrar caracteres que você sabe que estão lá, poderá ser necessário limpar as opções de formatação da pesquisa anterior. Na caixa de diálogo Localizar e Substituir, clique na guia Localizar e depois em Opções para exibir as opções de formatação. Clique na seta ao lado de Formato e clique em Limpar 'Localizar formato'.

ÍNDICE

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS E BIBLIOGRAFIA

Código Fonado. Código Fonético Internacional. Técnicas de operações em radiocomunicação.....	01
Técnicas de atendimento telefônico.....	02
Redação Oficial. Sinais e Abreviaturas: Empregados; Impessoalidade; Linguagem dos Atos; Formalidade; Padronização, Concisão e Clareza. Correspondência oficial: Aviso, Mensagem; Ofício, Memorando, Comunicação, Telegrama, Exposição de Motivos; Relatório; Fax; Correio Eletrônico. Atos Oficiais: Introdução; Pronomes de Tratamento; Concordância com os Pronomes de Tratamento; Emprego dos Pronomes de Tratamento; Fechos para Comunicações; Identificação do Signatário; Forma; Estrutura; Diagramação; Definição; Finalidade; Valor documental.....	07
Portaria 2048/GM de 05/11/2002.....	26
Bibliografia.....	28

CÓDIGO FONADO. CÓDIGO FONÉTICO INTERNACIONAL. TÉCNICAS DE OPERAÇÕES EM RADIOCOMUNICAÇÃO.

Alguns de vocês com certeza já ouviram falar em comunicação através de rádios, os famosos "códigos Q" e ficaram se perguntando "O que será que eles estão falando?" "Isso foi uma resposta positiva ou negativa?"

Quem não trabalha com esse tipo de comunicação normalmente não sabe o significado, pois são centenas deles existentes que chamamos de "Código Internacional Q, ou, Códigos Q" trata-se de uma coleção padronizada de três letras, todas começando com a letra "Q". Apesar dos Códigos Q terem sido criados quando o rádio usava apenas o código Morse, eles continuaram a serem empregados depois da introdução das transmissões por voz.

Abaixo separamos uma lista dos mais simples, mas não menos importantes, Códigos Q que temos:

Código — Significado

QAP	Na escuta
QRM	Ruído/Interferência na Comunicação
QRS	Transmita a mensagem mais devagar
QRV	Estou à disposição
QRX	Aguarde
QTA	Cancele a mensagem anterior
QTO	Banheiro, WC.
QSA	Qualidade do Sinal
QSA1	Sinal Ruim
QSA2	Sinal Fraco
QSA3	Sinal Regular
QSA4	Sinal Bom
QSA5	Sinal Ótimo
QSL	Entendido
QTH	Localização atual
QTR	Hora exata
QRA	Nome do operador da estação
QRT	Interromper a transmissão
QSM	Repita a mensagem
TKS	Obrigado

Em nosso site para consulta você vai encontrar uma lista mais detalhada dos códigos. Não deixe de conferir em <https://www.novaconcursos.com.br/retificacoes>.

Procedimento em radiocomunicação

Rádios são usados como base para a comunicação de voz nas grandes organizações governamentais e não-governamentais, bombeiros, estações de ônibus e trens, aeroportos, estaleiros, postos policiais, etc.

É considerado o mais barato, seguro e infalível meio de comunicação, em comparação com as muitas outras opções disponíveis, tais como telefones celulares, comunicações via satélite, etc. Isso porque eles transmitem sinais diretamente de um dispositivo de rádio para outras estações. Existem variações técnicas, mas que estão além do escopo deste artigo.

Existem dois tipos de rádios, geralmente utilizados para este fim:

* Rádios VHF: Estes rádios usam VHF (Very High Frequency) e são utilizados para comunicação entre distâncias curtas.

Uma definição geral é que estes tipos trabalham sob o método da Linha de Visada, o que significa que o dispositivo transmissor deve virtualmente ver o dispositivo receptor e não deve haver obstáculos entre eles, tais como edifícios altos, montanhas, etc.

Você: Papa Novembro Um , Papa Novembro Um , aqui é Papa Novembro Nove. Câmbio!

* Rádios HF: Estes rádios transmitem sinais em High Frequency, são para distâncias mais amplas, e podem mesmo comunicar-se com estações a milhares de quilômetros de distância.

Neste artigo iremos discutir as regras da boa utilização dos rádios, especialmente para rádios VHF.

* Compreendendo e se familiarizando com a etiqueta na rádio comunicação. A linguagem internacional de rádio comunicação é em Inglês, exceto nos casos em que você está licenciado para falar em algum outro idioma.

Utilizar o rádio não é como falar ao telefone, é um diálogo em duas vias, ou seja, você não pode falar e ouvir ao mesmo tempo, ou em quebrar a conversa. Nunca interrompa outras pessoas falando. Pacientemente espere que termine, salvo se for uma emergência, caso em que você deve informar as outras partes que você tem uma mensagem muito urgente de emergência.

Não responda a outros chamados se você não tiver certeza que são para você. Nunca transmita informações sentimentais, confidenciais, financeiras e militares em um rádio comunicador, poderiam ser ouvidas por qualquer pessoa na mesma frequência.* Sempre realize checagens e garanta que o rádio está em boas condições de funcionamento. Assegure-se que está ligado, e a bateria está carregada. Mantenha o volume alto o suficiente para ser capaz de ouvir qualquer chamada, e faça regularmente checagens com outras estações de rádio, para se certificar que tudo esteja funcionando perfeitamente.

* Decore os sinais e locais das estações de rádio de outras pessoas com quem você possa se comunicar. Em rádio comunicação vocês não são chamados pelo seu nome. Todo mundo tem seu próprio e único indicativo de chamada. Cuidado se ouvir sinais de chamadas não autorizadas na rede, informe imediatamente à sala de rádio.

* Pense antes de falar. Decida sobre o que você vai transmitir e para quem se destina. Torne conciso, preciso e claro o mais possível, e evite usar frases longas e complicadas. Não use abreviações ou frases feitas. Se necessário, anote sua mensagem antes de transmiti-la. Se a mensagem for longa, divida em mensagens curtas mais compreensíveis.

* Para chamar uma estação, primeiro escute para se assegurar que o canal está livre para você. Pressione o botão PTT (Push-to-Talk), e depois de 2 segundos dig o destinatário da chamada duas vezes, seguido de "Aqui é" e seu indicativo de chamada. Transmit sua mensagem até que o receptor responda e a comunicação seja estabelecida. Uma típica conversa de rádio seria a seguinte:

Destinatário: Papa Novembro Nove, prossiga. Câmbio!

Você: (Você agora vai dizer sua mensagem), Está na escuta? Câmbio!

Destinatário: Wilco (significa que sua mensagem foi bem recebida e será respondida). Câmbio!

Você: Papa Novembro Nove, câmbio final!

Observe que no início e no final da transmissão você deve pronunciar o seu indicativo de chamada para que a pessoa saiba com quem está falando.

Se você tiver uma mensagem de emergência, e a necessidade de interromper as conversas dos outros, espere até ouvir "câmbio", e pressione PPF e chame "BREAK, BREAK, BREAK, aqui é (seu indicativo de chamada), tenho mensagem de emergência para (destinatário da chamada), copiou? Câmbio final!".

* Siga as quatro regras de ouro da Rádio conversação.

* Clareza: Sua mensagem deve ser bastante clara. Fale mais lento do que a velocidade normal, para que as pessoas possam compreendê-lo melhor, não grite.

* Simplicidade: Sua mensagem deve ser simples para que todos possam entender.

* Brevidade: Sua mensagem deve ser precisa, vá direto ao ponto.

* Segurança: Siga os procedimentos de segurança, não transmita informações confidenciais por rádio.

* Decore o alfabeto fonético já que você vai ter que usá-lo em suas conversas

< <http://www.radioplan.com.br/codigos-q-linguagem-na-radiocomunicacao/>>

< <http://www.oluapmot.com.br/noticias/como-saber-os-procedimentos-para-a-radio-comunicacao/>>

TÉCNICAS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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

Alguns autores estabelecem as seguintes recomendações para o atendimento telefônico:

- não deixar o cliente esperando por um tempo muito longo. É melhor explicar o motivo de não poder atendê-lo e retornar a ligação em seguida;
- o cliente não deve ser interrompido, e o funcionário tem de se empenhar em explicar corretamente produtos e serviços;
- atender às necessidades do cliente; se ele desejar algo que o atendente não possa fornecer, é importante oferecer alternativas;
- agir com cortesia. Cumprimentar com um "bom-dia" ou "boa-tarde", dizer o nome e o nome da empresa ou instituição são atitudes que tornam a

conversa mais pessoal. Perguntar o nome do cliente e tratá-lo pelo nome transmitem a ideia de que ele é importante para a empresa ou instituição. O atendente deve também esperar que o seu interlocutor desligue o telefone. Isso garante que ele não interrompa o usuário ou o cliente. Se ele quiser complementar alguma questão, terá tempo de retomar a conversa.

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

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

- Identificar e utilizar o nome do interlocutor: ninguém gosta de falar com um interlocutor desconhecido, por isso, o atendente da chamada deve identificar-se assim que atender ao telefone. Por outro lado, deve perguntar com quem está falando e passar a tratar o interlocutor pelo nome. Esse toque pessoal faz com que o interlocutor se sinta importante;
- assumir a responsabilidade pela resposta: a pessoa que atende ao telefone deve considerar o assunto como seu, ou seja, comprometer-se e, assim, garantir ao interlocutor uma resposta rápida. Por exemplo: não deve dizer "não sei", mas "vou imediatamente saber" ou "daremos uma resposta logo que seja possível". Se não for mesmo possível dar uma resposta ao assunto, o atendente deverá apresentar formas alternativas para o fazer, como: fornecer o número do telefone direto de alguém capaz de resolver o problema rapidamente, indicar o e-mail ou número da pessoa responsável procurado. A pessoa que ligou deve ter a garantia de que alguém confirmará a recepção do pedido ou chamada;
- Não negar informações: nenhuma informação deve ser negada, mas há que se identificar o interlocutor antes de a fornecer, para confirmar a seriedade da chamada. Nessa situação, é adequada a seguinte frase: vamos anotar esses dados e depois entraremos em contato com o senhor
- Não apressar a chamada: é importante dar tempo ao tempo, ouvir calmamente o que o cliente/usuário tem a dizer e mostrar que o diálogo está sendo acompanhado com atenção, dando feedback, mas não interrompendo o raciocínio do interlocutor;
- Sorrir: um simples sorriso reflete-se na voz e demonstra que o atendente é uma pessoa amável, solícita e interessada;
- Ser sincero: qualquer falta de sinceridade pode ser catastrófica: as más palavras difundem-se mais rapidamente do que as boas;

- Manter o cliente informado: como, nessa forma de comunicação, não se estabelece o contato visual, é necessário que o atendente, se tiver mesmo que desviar a atenção do telefone durante alguns segundos, peça licença para interromper o diálogo e, depois, peça desculpa pela demora. Essa atitude é importante porque poucos segundos podem parecer uma eternidade para quem está do outro lado da linha;
- Ter as informações à mão: um atendente deve conservar a informação importante perto de si e ter sempre à mão as informações mais significativas de seu setor. Isso permite aumentar a rapidez de resposta e demonstra o profissionalismo do atendente;
- Estabelecer os encaminhamentos para a pessoa que liga: quem atende a chamada deve definir quando é que a pessoa deve voltar a ligar (dia e hora) ou quando é que a empresa ou instituição vai retornar a chamada.

Todas estas recomendações envolvem as seguintes atitudes no atendimento telefônico:

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

1. Atendimento e tratamento

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

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

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

- comunicação – clareza nas instruções de utilização dos serviços.

2. Fatores críticos de sucesso ao telefone:

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

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

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

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

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

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

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

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

E essa complexidade aumenta quando não há uma comunicação visual, como na comunicação por telefone, onde a voz é o único instrumento capaz de transmitir a mensagem de um emissor para um receptor. Sendo assim, inúmeras empresas cometem erros primários no atendimento telefônico, por se tratar de algo de difícil consecução.

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

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

- 2 - Tenha cuidado com os ruídos: algo que é extremamente prejudicial ao cliente são as interferências, ou seja, tudo aquilo que atrapalha a comunicação entre as partes (chadeira, sons de aparelhos eletrônicos ligados, etc.). Sendo assim, é necessário manter a linha "limpa" para que a comunicação seja eficiente, evitando desvios.
- 3 - Fale no tom certo: deve-se usar um tom de voz que seja minimamente compreensível, evitando desconforto para o cliente que por várias vezes é obrigado a "implorar" para que o atendente fale mais alto.
- 4 - Fale no ritmo certo: não seja ansioso para que você não cometa o erro de falar muito rapidamente, ou seja, procure encontrar o meio termo (nem lento e nem rápido), de forma que o cliente entenda perfeitamente a mensagem, que deve ser transmitida com clareza e objetividade.
- 5 - Tenha boa dicção: use as palavras com coerência e coesão para que a mensagem tenha organização, evitando possíveis erros de interpretação por parte do cliente.
- 6 - Tenha equilíbrio: se você estiver atendendo um cliente sem educação, use a inteligência, ou seja, seja paciente, ouça-o atentamente, jamais seja hostil com o mesmo e tente acalmá-lo, pois assim, você estará mantendo sua imagem intacta, haja vista, que esses "dinossauros" não precisam ser atacados, pois, eles se matam sozinhos.
- 7 - Tenha carisma: seja uma pessoa empática e sorridente para que o cliente se sinta valorizado pela empresa, gerando um clima confortável e harmônico. Para isso, use suas entonações com criatividade, de modo a transmitir emoções inteligentes e contagiantes.
- 8 - Controle o tempo: se precisar de um tempo, peça o cliente para aguardar na linha, mas não demore uma eternidade, pois, o cliente pode se sentir desprestigiado e desligar o telefone.
- 9 - Atenda o telefone o mais rápido possível: o ideal é atender o telefone no máximo até o terceiro toque, pois, é um ato que demonstra afabilidade e empenho em tentar entregar para o cliente a máxima eficiência.
- 10 - Nunca cometa o erro de dizer "alô": o ideal é dizer o nome da organização, o nome da própria pessoa seguido ainda, das tradicionais saudações (bom dia, boa tarde, etc.). Além disso, quando for encerrar a conversa lembre-se de ser amistoso, agradecendo e reafirmando o que foi acordado.
- 11 - Seja pró ativo: se um cliente procurar por alguém que não está presente na sua empresa no momento da ligação, jamais peça a ele para ligar mais tarde, pois, essa é uma função do atendente, ou seja, a de retornar a ligação quando essa pessoa estiver de volta à organização.
- 12 - Tenha sempre papel e caneta em mãos: a organização é um dos princípios para um bom atendimento telefônico, haja vista, que é necessário anotar o nome da pessoa e os pontos principais que foram abordados.
- 13 - Cumpra seus compromissos: um atendente que não tem responsabilidade de cumprir aquilo que foi acordado demonstra desleixo e incompetência, comprometendo assim, a imagem da empresa. Sendo assim, se tiver que dar um recado, ou, retornar uma ligação lembre-se de sua responsabilidade, evitando esquecimentos.
- 14 - Tenha uma postura afetuosa e prestativa: ao atender o telefone, você deve demonstrar para o cliente uma postura de quem realmente busca ajudá-lo, ou seja, que se importa com os problemas do mesmo. Atitudes negativas como um tom de voz desinteressado, melancólico e enfadado contribuem para a desmotivação do cliente, sendo assim, é necessário demonstrar interesse e iniciativa para que a outra parte se sinta acolhida.
- 15 - Não seja impaciente: busque ouvir o cliente atentamente, sem interrompê-lo, pois, essa atitude contribui positivamente para a identificação dos problemas existentes e conseqüentemente para as possíveis soluções que os mesmos exigem.
- 16 - Mantenha sua linha desocupada: você já tentou ligar para alguma empresa e teve que esperar um longo período de tempo para que a linha fosse desocupada? Pois é, é algo extremamente inconveniente e constrangedor. Por esse motivo, busque não delongar as conversas e evite conversas pessoais, objetivando manter, na medida do possível, sua linha sempre disponível para que o cliente não tenha que esperar muito tempo para ser atendido.

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

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

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

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

- Voz: deve ser clara, num tom agradável e o mais natural possível. Assim você fala só uma vez e evita perda de tempo.
- Calma: Às vezes pode não ser fácil mas é muito importante que você mantenha a calma e a paciência. A pessoa que esta chamando merece ser atendida com toda a delicadeza. Não deve ser apressada ou interrompida. Mesmo que ela seja um pouco grosseira, você não deve responder no mesmo tom. Pelo contrário, procure acalmá-la.