

Prefeitura Municipal de Hortolândia do Estado de São Paulo

HORTOLÂNDIA-SP

Agente de Políticas Sociais – Auxiliar de Apoio Escolar

NB057-N9

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

Prefeitura Municipal de Hortolândia do Estado de São Paulo

Agente de Políticas Sociais - Auxiliar de Apoio Escolar

Editais de Concurso Público Nº 004/2019

AUTORES

Língua Portuguesa - Profª Zenaide Auxiliadora Pachegas Branco

Raciocínio Lógico - Profº Bruno Chierigatti e João de Sá Brasil

Conhecimentos Específicos - Profª Silvana Guimarães

PRODUÇÃO EDITORIAL/REVISÃO

Christine Liber

Leandro Filho

DIAGRAMAÇÃO

Renato Vilela

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

Compreensão de Textos.....	01
Alfabeto; formas comuns de tratamento; plural e singular; aumentativo e diminutivo; femi- no e masculino; ortografia; tipos de frases: afirmativa, negativa, interrogativa e exclamativa.....	08
Substantivo; Adjetivo.....	23
Sinônimos e Antônimos.....	23

RACIOCÍNIO LÓGICO

Números naturais: operações e problemas.....	01
Unidades de medida de tempo, de comprimento, de massa e de capacidade.....	04
Sistema monetário brasileiro.....	09
Leitura de horas em relógios e de informações em calendários.....	12
Reconhecimento de figuras planas (quadrado, retângulo, triângulo, círculo).....	14

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Técnicas de atendimento ao público (presencial, telefônico e por meio eletrônico).....	01
O Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/90, de 13 de julho de 1990 e suas alterações).....	15
Conceito de pessoa com deficiência, direito à igualdade e não discriminação, direito ao atendimento prioritário, direito à educação e acessibilidade no Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/15, de 06 de julho de 2015)...	16
Disciplina e Indisciplina Escolar (conceitos, ética e posturas profissionais, agressividade, limites e violência, autonomia e deveres).....	20
Primeiros socorros à crianças em ambiente escolar (choques elétricos, acidentes esportivos, agressões físicas, traumatismos dentários, quedas de grandes alturas, inalação de produtos químicos, convulsões, desmaios e outros recorrentes).....	29
Conservação de equipamentos (higienização, transporte e acondicionamento de equipamentos didáticos).....	39
Responsabilidade social e ambiental no trabalho. Conteúdos relativos à descrição de atividades contida no Anexo I a este edital.....	41

ÍNDICE

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão de Textos.....	01
Alfabeto; formas comuns de tratamento; plural e singular; aumentativo e diminutivo; femini-no e masculino; ortografia; tipos de frases: afirmativa, negativa, interrogativa e exclamativa.....	08
Substantivo; Adjetivo.....	23
Sinônimos e Antônimos.....	23

COMPREENSÃO DE TEXTOS

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 – AOCP-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 riam, 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 sobrepular 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

- 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.
- b) ser necessário agir com mais cautela nos relacionamentos amorosos para que eles não se desfaçam.
- c) haver sempre tempo para aprender a ser mais criterioso com seus relacionamentos, a fim de que eles sejam vividos intensamente.
- d) haver sempre tempo para aprender coisas novas, inclusive agir com o raciocínio nas relações amorosas.

- e) 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. (TJ-SC – ANALISTA ADMINISTRATIVO – FGV-2018)

Observe a charge a seguir:



A charge acima é uma homenagem a Stephen Hawking, destacando o fato de o cientista:

- a) ter alcançado o céu após sua morte;
- b) mostrar determinação no combate à doença;
- c) ser comparado a cientistas famosos;
- d) ser reconhecido como uma mente brilhante;
- e) localizar seus interesses nos estudos de Física.

Resposta: Letra D

Em “a”: ter *alcançado o céu* após sua morte; = incorreto
Em “b”: mostrar determinação no *combate à doença*; = incorreto

Em “c”: ser *comparado a cientistas famosos*; = incorreto
Em “d”: ser **reconhecido como uma mente brilhante**;

Em "e": *localizar seus interesses* nos estudos de Física. = incorreto

Usemos a fala de Einstein: "*a mente brilhante que estávamos esperando*".

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 canetações 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

5. (BANESTES – ANALISTA ECONÔMICO FINANCEIRO GESTÃO CONTÁBIL – FGV-2018) Observe a charge abaixo, publicada no momento da intervenção nas atividades de segurança do Rio de Janeiro, em março de 2018.



Há uma série de informações implícitas na charge; **NÃO** pode, no entanto, ser inferida da imagem e das frases a seguinte informação:

- a) a classe social mais alta está envolvida nos crimes cometidos no Rio;
- b) a tarefa da investigação criminal não está sendo bem-feita;
- c) a linguagem do personagem mostra intimidade com o interlocutor;
- d) a presença do orelhão indica o atraso do local da charge;
- e) as imagens dos tanques de guerra denunciam a presença do Exército.

Resposta: Letra D



NÃO pode ser inferida da imagem e das frases a seguinte informação:

- Em "a", a classe social mais alta está envolvida nos crimes cometidos no Rio = inferência correta
- Em "b", a tarefa da investigação criminal não está sendo bem-feita = inferência correta
- Em "c", a linguagem do personagem mostra intimidade com o interlocutor = inferência correta
- Em "d", a presença do orelhão indica o atraso do local da charge = incorreta
- Em "e", as imagens dos tanques de guerra denunciam a presença do Exército = inferência correta

6. (TJ-AL – TÉCNICO JUDICIÁRIO – FGV-2018) Observe a charge abaixo.



No caso da charge, a crítica feita à internet é:

- a) a criação de uma dependência tecnológica excessiva;
- b) a falta de exercícios físicos nas crianças;
- c) o risco de contatos perigosos;
- d) o abandono dos estudos regulares;
- e) a falta de contato entre membros da família.

Resposta: Letra A

Em "a": a criação de uma **dependência tecnológica** excessiva;

Em "b": a *falta de exercícios físicos* nas crianças; = incorreto

Em "c": o risco de *contatos perigosos*; = incorreto

Em "d": o *abandono dos estudos* regulares; = incorreto

Em "e": a *falta de contato entre membros da família*. = incorreto

Através da fala do garoto chegamos à resposta: dependência tecnológica - expressa em sua fala.

7. (Câmara de Salvador-BA – Assistente Legislativo Municipal – FGV-2018-adaptada) "Hoje, esse

termo denota, além da agressão física, diversos tipos de imposição sobre a vida civil, como a repressão política, familiar ou de gênero, ou a censura da fala e do pensamento de determinados indivíduos e, ainda, o desgaste causado pelas condições de trabalho e condições econômicas". A manchete jornalística abaixo que **NÃO** se enquadra em nenhum tipo de violência citado nesse segmento é:

- a) Presa por mensagem racista na internet;
- b) Vinte pessoas são vítimas da ditadura venezuelana;
- c) Apanhou de policiais por destruir caixa eletrônico;
- d) Homossexuais são perseguidos e presos na Rússia;
- e) Quatro funcionários ficaram livres do trabalho escravo.

Resposta: Letra C

Em "a": Presa por mensagem racista na internet = *como a repressão política, familiar ou de gênero*

Em "b": Vinte pessoas são vítimas da ditadura venezuelana = *como a repressão política, familiar ou de gênero*

Em "c": Apanhou de policiais por destruir caixa eletrônico = não consta na Manchete acima

Em "d": Homossexuais são perseguidos e presos na Rússia = *como a repressão política, familiar ou de gênero*

Em "e": Quatro funcionários ficaram livres do trabalho escravo = *o desgaste causado pelas condições de trabalho*

8. (MPE-AL – ANALISTA DO MINISTÉRIO PÚBLICO – ÁREA JURÍDICA – FGV-2018)

Oportunismo à Direita e à Esquerda

Numa democracia, é livre a expressão, estão garantidos o direito de reunião e de greve, entre outros, obedecidas leis e regras, lastreadas na Constituição. Em um regime de liberdades, há sempre o risco de excessos, a serem devidamente contidos e seus responsáveis, punidos, conforme estabelecido na legislação.

É o que precisa acontecer no rescaldo da greve dos caminhoneiros, concluídas as investigações, por exemplo, da ajuda ilegal de patrões ao movimento, interessados em se beneficiar do barateamento do combustível.

Sempre há, também, o oportunismo político-ideológico para se aproveitar da crise. Inclusive, neste ano de eleição, com o objetivo de obter apoio a candidatos. Não faltam, também, os arautos do quanto pior, melhor, para desgastar governantes e reforçar seus projetos de poder, por mais delirantes que sejam. Também aqui vale o que está delimitado pelo estado democrático de direito, defendido pelos diversos instrumentos institucionais de que conta o Estado – Polícia, Justiça, Ministério Público, Forças Armadas etc.

A greve atravessou vários sinais ao estrangular as vias de suprimento que mantêm o sistema produtivo funcionando, do qual depende a sobrevivência física da população. Isso não pode ser esquecido e serve de alerta para que as autoridades desenvolvam planos de contingência.

O Globo, 31/05/2018.

"É o que precisa acontecer no rescaldo da greve dos caminhoneiros, concluídas as investigações, por exemplo, da ajuda ilegal de patrões ao movimento, interessados em se beneficiar do barateamento do combustível." Segundo esse parágrafo do texto, o que "precisa acontecer" é

- a) manter-se o direito de livre expressão do pensamento.
- b) garantir-se o direito de reunião e de greve.
- c) lastrear leis e regras na Constituição.
- d) punirem-se os responsáveis por excessos.
- e) concluir-se as investigações sobre a greve.

Resposta: Letra D

Em "a": *manter-se o direito de livre expressão do pensamento.* = incorreto

Em "b": *garantir-se o direito de reunião e de greve.* = incorreto

Em "c": *lastrear leis e regras na Constituição.* = incorreto

Em "d": *punirem-se os responsáveis por excessos.*

Em "e": *concluírem-se as investigações sobre a greve.* = incorreto

Ao texto: (...) ***há sempre o risco de excessos, a serem devidamente contidos e seus responsáveis, punidos, conforme estabelecido na legislação.*** / É o que precisa acontecer... = precisa acontecer a punição dos excessos.

9. (PC-MA – DELEGADO DE POLÍCIA CIVIL – CESPE-2018)

Texto CG1A1AAA

A paz não pode ser garantida apenas pelos acordos políticos, econômicos ou militares. Cada um de nós, independentemente de idade, sexo, estrato social, crença religiosa etc. é chamado à criação de um mundo pacificado, um mundo sob a égide de uma cultura da paz.

Mas, o que significa "cultura da paz"?

Construir uma cultura da paz envolve dotar as crianças e os adultos da compreensão de princípios como liberdade, justiça, democracia, direitos humanos, tolerância, igualdade e solidariedade. Implica uma rejeição, individual e coletiva, da violência que tem sido percebida na sociedade, em seus mais variados contextos. A cultura da paz tem de procurar soluções que advenham de dentro da(s) sociedade(s), que não sejam impostas do exterior.

Cabe ressaltar que o conceito de paz pode ser abordado em sentido negativo, quando se traduz em um estado de não guerra, em ausência de conflito, em passividade e permissividade, sem dinamismo próprio; em síntese, condenada a um vazio, a uma não existência palpável, difícil de se concretizar e de se precisar. Em sua concepção positiva, a paz não é o contrário da guerra, mas a prática da não violência para resolver conflitos, a prática do diálogo na relação entre pessoas, a postura democrática frente à vida, que pressupõe a dinâmica da cooperação planejada e o movimento constante da instalação de justiça.

Uma cultura de paz exige esforço para modificar o pensamento e a ação das pessoas para que se promova a paz. Falar de violência e de como ela nos assola deixa de ser, então, a temática principal. Não que ela vá ser esquecida ou abafada; ela pertence ao nosso dia a dia e temos consciência disso. Porém, o sentido do discurso, a ideologia que o alimenta, precisa impregná-lo de palavras e conceitos que anunciem os valores humanos que decantam a paz, que lhe proclamam e promovem. A violência já é bastante denunciada, e quanto mais falamos dela, mais lembramos de sua existência em nosso meio social. É hora de começarmos a convocar a presença da paz em nós, entre nós, entre nações, entre povos.

Um dos primeiros passos nesse sentido refere-se à gestão de conflitos. Ou seja, prevenir os conflitos potencialmente violentos e reconstruir a paz e a confiança entre pessoas originárias de situação de guerra é um dos exemplos mais comuns a serem considerados. Tal missão estende-se às escolas, instituições públicas e outros locais de trabalho por todo o mundo, bem como aos parlamentos e centros de comunicação e associações.

Outro passo é tentar erradicar a pobreza e reduzir as desigualdades, lutando para atingir um desenvolvimento sustentado e o respeito pelos direitos humanos,

reforçando as instituições democráticas, promovendo a liberdade de expressão, preservando a diversidade cultural e o ambiente.

É, então, no entrelaçamento "paz — desenvolvimento — direitos humanos — democracia" que podemos vislumbrar a educação para a paz.

Leila Dupret. Cultura de paz e ações sócio-educativas: desafios para a escola contemporânea. In: Psicol. Esc. Educ. (Impr.) v. 6, n.º 1. Campinas, jun./2002 (com adaptações).

De acordo com o texto CG1A1AAA, os elementos "gestão de conflitos" e "erradicar a pobreza" devem ser concebidos como

- a) obstáculos para a construção da cultura da paz.
- b) dispensáveis para a construção da cultura da paz.
- c) irrelevantes na construção da cultura da paz.
- d) etapas para a construção da cultura da paz.
- e) consequências da construção da cultura da paz.

Resposta: Letra D

Em "a": *obstáculos* para a construção da cultura da paz. = incorreto

Em "b": *dispensáveis* para a construção da cultura da paz. = incorreto

Em "c": *irrelevantes* na construção da cultura da paz. = incorreto

Em "d": **etapas** para a construção da cultura da paz.

Em "e": *consequências* da construção da cultura da paz. = incorreto

Ao texto: *Um dos primeiros passos nesse sentido refere-se à gestão de conflitos. (...) Outro passo é tentar erradicar a pobreza e reduzir as desigualdades* = etapas para construção da paz.

10. (TJ-AL – ANALISTA JUDICIÁRIO – OFICIAL DE JUSTIÇA AVALIADOR – FGV-2018)



O humor da tira é conseguido através de uma quebra de expectativa, que é:

- a) o fato de um adulto colecionar figurinhas;
- b) as figurinhas serem de temas sociais e não esportivos;
- c) a falta de muitas figurinhas no álbum;
- d) a reclamação ser apresentada pelo pai e não pelo filho;
- e) uma criança ajudar a um adulto e não o contrário.

Resposta: Letra B

Em "a": o fato de um *adulto colecionar figurinhas*; = incorreto

Em "b": as figurinhas serem de **temas sociais e não esportivos**;

Em "c": a *falta de muitas figurinhas* no álbum; = incorreto

Em "d": a *reclamação ser apresentada pelo pai* e não pelo filho; = incorreto

Em "e": *uma criança ajudar* a um adulto e não o contrário. = incorreto

O humor está no fato de o álbum ser sobre um tema incomum: *assuntos sociais*.

11. (PM-SP - SARGENTO DA POLÍCIA MILITAR – VUNESP-2015) Leia a tira.



(Folha de S.Paulo, 02.10.2015. Adaptado)

Com sua fala, a personagem revela que

- a) a violência era comum no passado.
- b) as pessoas lutam contra a violência.
- c) a violência está banalizada.
- d) o preço que pagou pela violência foi alto.

Resposta: Letra C

Em "a": a violência *era comum no passado*. = incorreto

Em "b": as pessoas *lutam contra a violência*. = incorreto

Em "c": a **violência está banalizada**.

Em "d": o *preço que pagou* pela violência foi alto. = incorreto

Infelizmente, a personagem revela que a violência está banalizada, nem há mais "punições" para os agressivos.

12. (PM-SP - ASPIRANTE DA POLÍCIA MILITAR [INTERIOR] – VUNESP-2017) Leia a charge.



(Pancho. www.gazetadopovo.com.br)

É correto associar o humor da charge ao fato de que

- a) os personagens têm uma autoestima elevada e são otimistas, mesmo vivendo em uma situação de completo confinamento.
- b) os dois personagens estão muito bem informados sobre a economia, o que não condiz com a imagem de criminosos.
- c) o valor dos cosméticos afetará diretamente a vida dos personagens, pois eles demonstram preocupação com a aparência.
- d) o aumento dos preços de cosméticos não surpreende os personagens, que estão acostumados a pagar caro por eles nos presídios.
- e) os preços de cosméticos não deveriam ser relevantes para os personagens, dada a condição em que se encontram.

Resposta: Letra E

Em "a": os personagens têm uma *autoestima elevada e são otimistas*, mesmo vivendo em uma situação de completo confinamento. = incorreto

Em "b": os dois personagens estão muito bem informados sobre a economia, o que *não condiz com a imagem de criminosos*. = incorreto

Em "c": o *valor dos cosméticos afetará diretamente a vida dos personagens*, pois eles demonstram preocupação com a aparência. = incorreto

Em "d": o aumento dos preços de cosméticos não surpreende os personagens, que estão acostumados a *pagar caro por eles nos presídios*. = incorreto

Em "e": **os preços** de cosméticos **não deveriam ser relevantes** para os personagens, dada a condição em que se encontram.

Pela condição em que as personagens se encontram, o aumento no preço dos cosméticos não os afeta.

13. (TJ-AL – ANALISTA JUDICIÁRIO – OFICIAL DE JUSTIÇA AVALIADOR – FGV-2018)

Texto 1 – Além do celular e da carteira, cuidado com as figurinhas da Copa

Gilberto Porcidão – O Globo, 12/04/2018

A febre do troca-troca de figurinhas pode estar atingindo uma temperatura muito alta. Preocupados que os mais afoitos pelos cromos possam até roubá-los, muitos

jornaleiros estão levando seus estoques para casa quando termina o expediente. Pode parecer piada, mas há até boatos sobre quadrilhas de roubo de figurinha espalhados por mensagens de celular.

Sobre a estrutura do título dado ao texto 1, a afirmativa adequada é:

- a) as figurinhas da Copa passaram a ocupar o lugar do celular e da carteira nos roubos urbanos;
- b) as figurinhas da Copa se somaram ao celular e à carteira como alvo de desejo dos assaltantes;
- c) o alerta dado no título se dirige aos jornaleiros que vendem as figurinhas da Copa;
- d) os ladrões passaram a roubar as figurinhas da Copa nas bancas de jornais;
- e) as figurinhas da Copa se transformaram no alvo principal dos ladrões.

Resposta: Letra B

Em "a": as figurinhas da Copa *passaram a ocupar o lugar do celular e da carteira* nos roubos urbanos; = incorreto

Em "b": as figurinhas da Copa **se somaram** ao celular e à carteira como alvo de desejo dos assaltantes;

Em "c": o alerta dado no título se *dirige aos jornaleiros* que vendem as figurinhas da Copa; = incorreto

Em "d": os ladrões passaram a *roubar* as figurinhas da Copa *nas bancas de jornais*; = incorreto

Em "e": as figurinhas da Copa se transformaram no *alvo principal* dos ladrões. = incorreto

O título do texto já nos dá a resposta: **além do** celular e da carteira, ou seja, as figurinhas da Copa também passaram a ser alvo dos assaltantes.

ALFABETO; FORMAS COMUNS DE TRATAMENTO; PLURAL E SINGULAR; AUMENTATIVO E DIMINUTIVO; FEMININO E MASCULINO; ORTOGRAFIA; TIPOS DE FRASES: AFIRMATIVA, NEGATIVA, INTERROGATIVA E EXCLAMATIVA

8

Prezado candidato, os estudos deste tópico serão completados quando abordadas as classes de palavra, não deixe de conferir mais adiante.

LETRA E FONEMA

A palavra *fonologia* é formada pelos elementos gregos *fono* ("som, voz") e *log, logia* ("estudo", "conhecimento"). Significa literalmente "estudo dos sons" ou "estudo dos sons da voz". Fonologia é a parte da gramática que estuda os sons da língua quanto à sua função no sistema de comunicação linguística, quanto à sua organização e classificação. Cuida, também, de aspectos relacionados à divisão silábica, à ortografia, à acentuação, bem como da forma correta de pronunciar certas palavras. Lembrando que, cada indivíduo tem uma maneira própria de realizar estes sons no ato da fala. Particularidades na pronúncia de cada falante são estudadas pela Fonética.

Na língua falada, as palavras se constituem de **fonemas**; na língua escrita, as palavras são reproduzidas por meio de símbolos gráficos, chamados de **letras** ou **grafemas**. Dá-se o nome de fonema ao menor elemento sonoro capaz de estabelecer uma distinção de significado entre as palavras. Observe, nos exemplos a seguir, os fonemas que marcam a distinção entre os pares de palavras:

amor – ator / morro – corro / vento – cento

Cada segmento sonoro se refere a um dado da língua portuguesa que está em sua memória: a imagem acústica que você – como falante de português – guarda de cada um deles. É essa imagem acústica que constitui o fonema. Este forma os significantes dos signos linguísticos. Geralmente, aparece representado entre barras: /m/, /b/, /a/, /v/, etc.

O fonema não deve ser confundido com a letra. Esta **é a representação gráfica do fonema**. Na palavra *sapo*, por exemplo, a letra “s” representa o fonema /s/ (lê-se *sê*); já na palavra *brasa*, a letra “s” representa o fonema /z/ (lê-se *zê*).

Às vezes, o mesmo fonema pode ser representado por mais de uma letra do alfabeto. É o caso do fonema /z/, que pode ser representado pelas letras z, s, x: *zebra*, *casamento*, *exílio*.

Em alguns casos, a mesma letra pode representar mais de um fonema. A letra “x”, por exemplo, pode representar:

- A) o fonema /sê/: *texto*
- B) o fonema /zê/: *exibir*
- C) o fonema /che/: *enxame*
- D) o grupo de sons /ks/: *táxi*

O número de letras nem sempre coincide com o número de fonemas.

Tóxico:

fonemas: /t/ó/k/s/i/c/o/
1 2 3 4 5 6 7

letras: t ó x i c o
1 2 3 4 5 6

Galho:

fonemas: /g/a/lh/o/
1 2 3 4

letras: g a l h o
1 2 3 4 5

As letras “m” e “n”, em determinadas palavras, não representam fonemas. Observe os exemplos: *compra*, *conta*. Nestas palavras, “m” e “n” indicam a nasalização das vogais que as antecedem: /õ/. Veja ainda: *nave*: o /n/ é um fonema; *dança*: o “n” não é um fonema; o fonema é /ã/, representado na escrita pelas letras “a” e “n”.

A letra h, ao iniciar uma palavra, não representa fonema.

Hoje:

fonemas: ho / j / e /
1 2 3

letras: h o j e
1 2 3 4

Classificação dos Fonemas

Os fonemas da língua portuguesa são classificados em:

Vogais

As vogais são os fonemas sonoros produzidos por uma corrente de ar que passa livremente pela boca. Em nossa língua, desempenham o papel de núcleo das sílabas. Isso significa que em toda sílaba há, necessariamente, uma única vogal.

Na produção de vogais, a boca fica aberta ou entreaberta. As vogais podem ser:

Orais: quando o ar sai apenas pela boca: /a/, /e/, /i/, /o/, /u/.

Nasais: quando o ar sai pela boca e pelas fossas nasais.

/ã/: *fã, canto, tampa*
/ẽ/: *dente, tempero*
/ĩ/: *lindo, mim*
/õ/: *bonde, tombo*
/ũ/: *nunca, algum*

Átonas: pronunciadas com menor intensidade: *até, bola*.

Tônicas: pronunciadas com maior intensidade: *até, bola*.

Quanto ao timbre, as vogais podem ser:

Abertas: *pé, lata, pó*

Fechadas: *mês, luta, amor*

Reduzidas – Aparecem quase sempre no final das palavras: *dedo* (“*dedu*”), *ave* (“*avi*”), *gente* (“*genti*”).

Semivogais

Os fonemas /i/ e /u/, algumas vezes, não são vogais. Aparecem apoiados em uma vogal, formando com ela uma só emissão de voz (uma sílaba). Neste caso, estes fonemas são chamados de *semivogais*. A diferença fundamental entre vogais e semivogais está no fato de que estas não desempenham o papel de núcleo silábico.

Observe a palavra *papai*. Ela é formada de duas sílabas: *pa – pai*. Na última sílaba, o fonema vocálico que se destaca é o “a”. Ele é a vogal. O outro fonema vocálico “i” não é tão forte quanto ele. É a semivogal. Outros exemplos: *saudade, história, série*.

Consoantes

Para a produção das consoantes, a corrente de ar expirada pelos pulmões encontra obstáculos ao passar pela cavidade bucal, fazendo com que as consoantes

sejam verdadeiros "ruídos", incapazes de atuar como núcleos silábicos. Seu nome provém justamente desse fato, pois, em português, sempre consoam ("soam com") as vogais. *Exemplos:* /b/, /t/, /d/, /v/, /l/, /m/, etc.

Encontros Vocálicos

Os encontros vocálicos são agrupamentos de vogais e semivogais, sem consoantes intermediárias. É importante reconhecê-los para dividir corretamente os vocábulos em sílabas. Existem três tipos de encontros: o *ditongo*, o *tritongo* e o *hiato*.

A) Ditongo

É o encontro de uma vogal e uma semivogal (ou vice-versa) numa mesma sílaba. Pode ser:

Crescente: quando a semivogal vem antes da vogal: *sé-rie* (i = semivogal, e = vogal)

Decrescente: quando a vogal vem antes da semivogal: *pai* (a = vogal, i = semivogal)

Oral: quando o ar sai apenas pela boca: *pai*

Nasal: quando o ar sai pela boca e pelas fossas nasais: *mãe*

B) Tritongo

É a sequência formada por uma semivogal, uma vogal e uma semivogal, sempre nesta ordem, numa só sílaba. Pode ser oral ou nasal: *Paraguai* - Tritongo oral, *quão* - Tritongo nasal.

C) Hiato

É a sequência de duas vogais numa mesma palavra que pertencem a sílabas diferentes, uma vez que nunca há mais de uma vogal numa mesma sílaba: *saída* (sa-í-da), *poesia* (po-e-si-a).

Encontros Consonantais

O agrupamento de duas ou mais consoantes, sem vogal intermediária, recebe o nome de *encontro consonantal*. Existem basicamente dois tipos:

A) os que resultam do contato consoante + "l" ou "r" e ocorrem numa mesma sílaba, como em: *pe-dra*, *pla-no*, *a-tle-ta*, *cri-se*.

B) os que resultam do contato de duas consoantes pertencentes a sílabas diferentes: *por-ta*, *rit-mo*, *lis-ta*.

Há ainda grupos consonantais que surgem no início dos vocábulos; são, por isso, inseparáveis: *pneu*, *gno-mo*, *psi-có-lo-go*.

Dígrafos

De maneira geral, cada fonema é representado, na escrita, por apenas uma letra: *lixo* - Possui quatro fonemas e quatro letras.

Há, no entanto, fonemas que são representados, na escrita, por duas letras: *bicho* - Possui quatro fonemas e cinco letras.

Na palavra acima, para representar o fonema /xe/ foram utilizadas duas letras: o "c" e o "h".

Assim, o *dígrafo* ocorre quando duas letras são usadas para representar um único fonema (*di* = dois + *grafo* = letra). Em nossa língua, há um número razoável de dígrafos que convém conhecer. Podemos agrupá-los em dois tipos: consonantais e vocálicos.

A) Dígrafos Consonantais

Letras	Fonemas	Exemplos
lh	/lhe/	telhado
nh	/nhe/	marinheiro
ch	/xe/	chave
rr	/re/ (no interior da palavra)	carro
ss	/se/ (no interior da palavra)	passo
qu	/k/ (qu seguido de e e i)	queijo, quiabo
gu	/g/ (gu seguido de e e i)	guerra, guia
sc	/se/	crescer
sç	/se/	desço
xc	/se/	exceção

B) Dígrafos Vocálicos

Registram-se na representação das vogais nasais:

Fonemas	Letras	Exemplos
/ã/	am	tampa
	an	canto
/ẽ/	em	templo
	en	lenda
/ĩ/	im	limpo
	in	lindo
õ/	om	tombo
	on	tonto
/ũ/	um	chumbo
	un	corcunda

Observação:

"gu" e "qu" são dígrafos somente quando seguidos de "e" ou "i", representam os fonemas /g/ e /k/: *guitarra*, *aquilo*. Nestes casos, a letra "u" não corresponde a nenhum fonema. Em algumas palavras, no entanto, o "u" representa um fonema - semivogal ou vogal - (*aguardar*, *linguiça*, *aquífero*...). Aqui, "gu" e "qu" não são dígrafos. Também não há dígrafos quando são seguidos de "a" ou "o" (*quase*, *averiguo*).



#FicaDica

Conseguimos ouvir o som da letra "u" também, por isso não há dígrafo! Veja outros exemplos: Água = /agua/ pronunciamos a letra "u", ou então teríamos /aga/. Temos, em "água", 4 letras e 4 fonemas. Já em *guitarra* = /gitara/ - não pronunciamos o "u", então temos dígrafo (aliás, dois dígrafos: "gu" e "rr"). Portanto: 8 letras e 6 fonemas.

ÍNDICE

RACIOCÍNIO LÓGICO

Números naturais: operações e problemas.....	01
Unidades de medida de tempo, de comprimento, de massa e de capacidade.....	04
Sistema monetário brasileiro.....	09
Leitura de horas em relógios e de informações em calendários.....	12
Reconhecimento de figuras planas (quadrado, retângulo, triângulo, círculo).....	14

NÚMEROS NATURAIS: OPERAÇÕES E PROBLEMAS

Números Naturais e suas operações fundamentais

1. Definição de Números Naturais

Os números naturais como o próprio nome diz, são os números que naturalmente aprendemos, quando estamos iniciando nossa alfabetização. Nesta fase da vida, não estamos preocupados com o sinal de um número, mas sim em encontrar um sistema de contagem para quantificarmos as coisas. Assim, os números naturais são sempre positivos e começando por zero e acrescentando sempre uma unidade, obtemos os seguintes elementos:

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

Sabendo como se constrói os números naturais, podemos agora definir algumas relações importantes entre eles:

- a) Todo número natural dado tem um sucessor (número que está imediatamente à frente do número dado na sequência numérica). Seja m um número natural qualquer, temos que seu sucessor será sempre definido como $m+1$. Para ficar claro, seguem alguns exemplos:

Ex: O sucessor de 0 é 1.
Ex: O sucessor de 1 é 2.
Ex: O sucessor de 19 é 20.

- b) Se um número natural é sucessor de outro, então os dois números que estão imediatamente ao lado do outro são considerados como consecutivos. Vejam os exemplos:

Ex: 1 e 2 são números consecutivos.
Ex: 5 e 6 são números consecutivos.
Ex: 50 e 51 são números consecutivos.

- c) Vários números formam uma coleção de números naturais consecutivos se o segundo for sucessor do primeiro, o terceiro for sucessor do segundo, o quarto for sucessor do terceiro e assim sucessivamente. Observe os exemplos a seguir:

Ex: 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7 são consecutivos.
Ex: 5, 6 e 7 são consecutivos.
Ex: 50, 51, 52 e 53 são consecutivos.

- d) Analogamente a definição de sucessor, podemos definir o número que vem imediatamente antes ao número analisado. Este número será definido como antecessor. Seja m um número natural qualquer, temos que seu antecessor será sempre definido como $m-1$. Para ficar claro, seguem alguns exemplos:

Ex: O antecessor de 2 é 1.
Ex: O antecessor de 56 é 55.
Ex: O antecessor de 10 é 9.



FIQUE ATENTO!

O único número natural que não possui antecessor é o 0 (zero) !

1.1. Operações com Números Naturais

Agora que conhecemos os números naturais e temos um sistema numérico, vamos iniciar o aprendizado das operações matemáticas que podemos fazer com eles. Muito provavelmente, vocês devem ter ouvido falar das quatro operações fundamentais da matemática: Adição, Subtração, Multiplicação e Divisão. Vamos iniciar nossos estudos com elas:

Adição: A primeira operação fundamental da Aritmética tem por finalidade reunir em um só número, todas as unidades de dois ou mais números. Antes de surgir os algarismos indo-arábicos, as adições podiam ser realizadas por meio de tábuas de calcular, com o auxílio de pedras ou por meio de ábacos. Esse método é o mais simples para se aprender o conceito de adição, veja a figura a seguir:



Observando a historinha, veja que as unidades (pedras) foram reunidas após o passeio no quintal. Essa reunião das pedras é definida como adição. Simbolicamente, a adição é representada pelo símbolo "+" e assim a historinha fica da seguinte forma:

$$\begin{array}{ccc} 3 & + & 2 \\ \text{Tinha em casa} & + & \text{Peguei no quintal} \\ \hline & = & 5 \\ & & \text{Resultado} \end{array}$$

Como toda operação matemática, a adição possui algumas propriedades, que serão apresentadas a seguir:

- a) **Fechamento:** A adição no conjunto dos números naturais é fechada, pois a soma de dois números naturais será sempre um número natural.
- b) **Associativa:** A adição no conjunto dos números naturais é associativa, pois na adição de três ou mais parcelas de números naturais quaisquer é possível associar as parcelas de quaisquer modos, ou seja, com três números naturais, somando o primeiro com o segundo e ao resultado obtido somarmos um terceiro, obteremos um resultado que é igual à soma do primeiro com a soma do segundo e o terceiro. Apresentando isso sob a forma de números, sejam A, B e C , três números naturais, temos que:

$$(A + B) + C = A + (B + C)$$

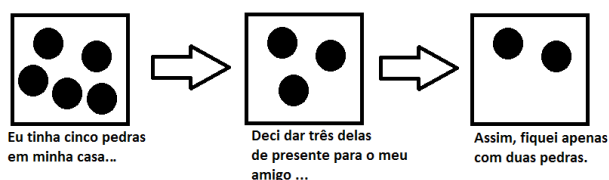
- c) Elemento neutro: Esta propriedade caracteriza-se pela existência de número que ao participar da operação de adição, não altera o resultado final. Este número será o 0 (zero). Seja A, um número natural qualquer, temos que:

$$A + 0 = A$$

- d) Comutativa: No conjunto dos números naturais, a adição é comutativa, pois a ordem das parcelas não altera a soma, ou seja, somando a primeira parcela com a segunda parcela, teremos o mesmo resultado que se somando a segunda parcela com a primeira parcela. Sejam dois números naturais A e B, temos que:

$$A + B = B + A$$

Subtração: É a operação contrária da adição. Ao invés de reunirmos as unidades de dois números naturais, vamos retirar uma quantidade de um número. Voltando novamente ao exemplo das pedras:



Observando a historinha, veja que as unidades (pedras) que eu tinha foram separadas. Essa separação das pedras é definida como subtração. Simbolicamente, a subtração é representada pelo símbolo "-" e assim a historinha fica da seguinte forma:

$$\begin{array}{ccc} 5 & 3 & 2 \\ \text{Tinha em casa} & - \text{Presente para o amigo} & = \text{Resultado} \end{array}$$

A subtração de números naturais também possui suas propriedades, definidas a seguir:

- a) Não fechada: A subtração de números naturais não é fechada, pois há um caso onde a subtração de dois números naturais não resulta em um número natural. Sejam dois números naturais A, B onde $A < B$, temos que:

$$A - B < 0$$

Como os números naturais são positivos, $A - B$ não é um número natural, portanto a subtração não é fechada.

- b) Não Associativa: A subtração de números naturais também não é associativa, uma vez que a ordem de resolução é importante, devemos sempre subtrair o maior do menor. Quando isto não ocorrer, o resultado não será um número natural.
- c) Elemento neutro: No caso do elemento neutro, a propriedade irá funcionar se o zero for o termo a ser subtraído do número. Se a operação for inversa, o elemento neutro não vale para os números naturais:

- d) Não comutativa: Vale a mesma explicação para a subtração de números naturais não ser associativa. Como a ordem de resolução importa, não podemos trocar os números de posição

Multiplicação: É a operação que tem por finalidade adicionar o primeiro número denominado multiplicando ou parcela, tantas vezes quantas são as unidades do segundo número denominadas multiplicador. Veja o exemplo:

Ex: Se eu economizar toda semana R\$ 6,00, ao final de 5 semanas, quanto eu terei guardado?

Pensando primeiramente em soma, basta eu somar todas as economias semanais:

$$6 + 6 + 6 + 6 + 6 = 30$$

Quando um mesmo número é somado por ele mesmo repetidas vezes, definimos essa operação como multiplicação. O símbolo que indica a multiplicação é o "x" e assim a operação fica da seguinte forma:

$$6 + 6 + 6 + 6 + 6 = 6 \times 5$$

Somas repetidas = Número multiplicado pelas repetições = 30

A multiplicação também possui propriedades, que são apresentadas a seguir:

- a) Fechamento: A multiplicação é fechada no conjunto dos números naturais, pois realizando o produto de dois ou mais números naturais, o resultado será um número natural.
- b) Associativa: Na multiplicação, podemos associar três ou mais fatores de modos diferentes, pois se multiplicarmos o primeiro fator com o segundo e depois multiplicarmos por um terceiro número natural, teremos o mesmo resultado que multiplicar o terceiro pelo produto do primeiro pelo segundo. Sejam os números naturais m, n e p, temos que:

$$(m \times n) \times p = m \times (n \times p)$$

- c) Elemento Neutro: No conjunto dos números naturais também existe um elemento neutro para a multiplicação mas ele não será o zero, pois se não repetirmos a multiplicação nenhuma vez, o resultado será 0. Assim, o elemento neutro da multiplicação será o número 1. Qualquer que seja o número natural n, tem-se que:

$$n \times 1 = n$$

- d) Comutativa: Quando multiplicamos dois números naturais quaisquer, a ordem dos fatores não altera o produto, ou seja, multiplicando o primeiro elemento pelo segundo elemento teremos o mesmo resultado que multiplicando o segundo elemento pelo primeiro elemento. Sejam os números naturais m e n, temos que:

$$m \times n = n \times m$$

- e) Prioridade sobre a adição e subtração: Quando se depararem com expressões onde temos diferentes operações matemática, temos que observar a ordem de resolução das mesmas. Observe o exemplo a seguir:

Ex: $2 + 4 \times 3$

Se resolvermos a soma primeiro e depois a multiplicação, chegamos em 18.

Se resolvermos a multiplicação primeiro e depois a soma, chegamos em 14. Qual a resposta certa?

A multiplicação tem prioridade sobre a adição, portanto deve ser resolvida primeiro e assim a resposta correta é 14.



FIQUE ATENTO!

Caso haja parênteses na soma, ela tem prioridade sobre a multiplicação. Utilizando o exemplo, temos que:

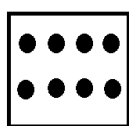
$(2 + 4) \times 3 = 6 \times 3 = 18$ Nesse caso, realiza-se a soma primeiro, pois ela está dentro dos parênteses

- f) Propriedade Distributiva: Uma outra forma de resolver o exemplo anterior quando se a soma está entre parênteses é com a propriedade distributiva. Multiplicando um número natural pela soma de dois números naturais, é o mesmo que multiplicar o fator, por cada uma das parcelas e a seguir adicionar os resultados obtidos. Veja o exemplo:

$$(2 + 4) \times 3 = 2 \times 3 + 4 \times 3 = 6 + 12 = 18$$

Veja que a multiplicação foi distribuída para os dois números do parênteses e o resultado foi o mesmo que do item anterior.

Divisão: Dados dois números naturais, às vezes precisamos saber quantas vezes o segundo está contido no primeiro. O primeiro número é denominado dividendo e o outro número é o divisor. O resultado da divisão é chamado de quociente. Nem sempre teremos a quantidade exata de vezes que o divisor caberá no dividendo, podendo sobrar algum valor. A esse valor, iremos dar o nome de resto. Vamos novamente ao exemplo das pedras:

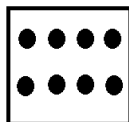


Possuo 8 pedras e desejo dividir igualmente entre 4 amigos...

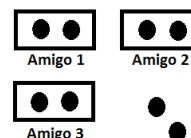


Cada amigo ficou com 2 pedras e não sobrou pedras comigo.

No caso em particular, conseguimos dividir as 8 pedras para 4 amigos, ficando cada um deles com 2 unidades e não restando pedras. Quando a divisão não possui resto, ela é definida como divisão exata. Caso contrário, se ocorrer resto na divisão, como por exemplo, se ao invés de 4 fossem 3 amigos:



Possuo 8 pedras e desejo dividir igualmente entre 4 amigos...



Cada amigo ficou novamente com duas pedras mas restaram duas.

Nessa divisão, cada amigo seguiu com suas duas pedras, porém restaram duas que não puderam ser distribuídas, pois teríamos amigos com quantidades diferentes de pedras. Nesse caso, tivemos a divisão de 8 pedras por 3 amigos, resultando em um quociente de 2 e um resto também 2. Assim, definimos que essa divisão não é exata.

Devido a esse fato, a divisão de números naturais não é fechada, uma vez que nem todas as divisões são exatas. Também não será associativa e nem comutativa, já que a ordem de resolução importa. As únicas propriedades válidas na divisão são o elemento neutro (que segue sendo 1, desde que ele seja o divisor) e a propriedade distributiva.



FIQUE ATENTO!

A divisão tem a mesma ordem de prioridade de resolução que a multiplicação, assim ambas podem ser resolvidas na ordem que aparecem.



EXERCÍCIO COMENTADO

1. (Pref. De Bom Retiro – SC) A Loja Berlanda está com promoção de televisores. Então resolvi comprar um televisor por R\$ 1.700,00. Dei R\$ 500,00 de entrada e o restante vou pagar em 12 prestações de:

- a) R\$ 170,00
- b) R\$ 1.200,00
- c) R\$ 200,00
- d) R\$ 100,00

Resposta: Letra D Dado o preço inicial de R\$ 1700,00, basta subtrair a entrada de R\$ 500,00, assim: $R\$ 1700,00 - 500,00 = R\$ 1200,00$. Dividindo esse resultado em 12 prestações, chega-se a $R\$ 1200,00 : 12 = R\$ 100,00$

UNIDADES DE MEDIDA DE TEMPO, DE COMPRIMENTO, DE MASSA E DE CAPACIDADE

Sistema de Unidades de Medidas

O sistema de medidas e unidades existe para quantificar dimensões. Como a variação das mesmas pode ser gigantesca, existem conversões entre unidades para melhor leitura.

Medidas de Comprimento

A unidade principal (utilizada no sistema internacional de medidas) de comprimento é o metro. Para medir dimensões muito maiores ou muito menores que essa referência, surgiram seis unidades adicionais:

km (quilômetro)	hm (hectômetro)	dam (decâmetro)	m (metro)	dm (decímetro)	cm (centímetro)	mm (milímetro)
--------------------	--------------------	--------------------	--------------	-------------------	--------------------	-------------------

A conversão de unidades de comprimento segue potências de 10. Para saber o quanto se deve multiplicar (ou dividir), utiliza-se a regra do 10^c , onde c é o número de casas que se andou na tabela acima. Adicionalmente, se você andou para a direita, o número deverá ser multiplicado, se andou para a esquerda, será dividido. As figuras a seguir exemplificam as conversões:

Ex: Conversão de 2,3 metros para centímetros

km (quilômetro)	hm (hectômetro)	dam (decâmetro)	m (metro)	dm (decímetro)	cm (centímetro)	mm (milímetro)
--------------------	--------------------	--------------------	--------------	-------------------	--------------------	-------------------

1º passo:
Inicia-se
da unidade
que você
vai converter.

2º passo: Conte a
quantidade de casas
que você anda de uma
unidade para a outra. De
metro para centímetro
foram 2 casas.

km (quilômetro)	hm (hectômetro)	dam (decâmetro)	m (metro)	dm (decímetro)	cm (centímetro)	mm (milímetro)
--------------------	--------------------	--------------------	--------------	-------------------	--------------------	-------------------



3º passo: Como foram duas casas ($c=2$) e andou-se para a direita, basta eu pegar o número em metros e multiplicar por $10^2 = 100$. Assim $2,3 \text{ metros} = 2,3 \times 100 = 230 \text{ cm}$

Ex: Conversão de 125 000 mm para decâmetro:

km (quilômetro)	hm (hectômetro)	dam (decâmetro)	m (metro)	dm (decímetro)	cm (centímetro)	mm (milímetro)
--------------------	--------------------	--------------------	--------------	-------------------	--------------------	-------------------

1º passo: Inicia-se da unidade que você vai converter.

2º passo: Conte a quantidade de casas que você anda de uma unidade para a outra. De milímetro para decâmetro são 4 casas.

km (quilômetro)	hm (hectômetro)	dam (decâmetro)	m (metro)	dm (decímetro)	cm (centímetro)	mm (milímetro)
--------------------	--------------------	--------------------	--------------	-------------------	--------------------	-------------------

km (quilômetro)	hm (hectômetro)	dam (decâmetro)	m (metro)	dm (decímetro)	cm (centímetro)	mm (milímetro)
--------------------	--------------------	--------------------	--------------	-------------------	--------------------	-------------------



3º passo: Como foram quatro casas ($c=4$) e andou-se para a esquerda, basta eu pegar o número em milímetros e dividir por $10^4 = 10000$. Assim, $125000 \text{ mm} = 125000 : 10000 = 12,5 \text{ dam}$

Medidas de Área (Superfície)

As medidas de área seguem as mesmas referências que as medidas de comprimento. A unidade principal é o metro quadrado e as outras seis unidades são apresentadas a seguir:

km^2 (quilômetro quadrado)	hm^2 (hectômetro quadrado)	dam^2 (decâmetro quadrado)	m^2 (metro quadrado)	dm^2 (decímetro quadrado)	cm^2 (centímetro quadrado)	mm^2 (milímetro quadrado)
--	--	--	----------------------------------	---------------------------------------	--	---------------------------------------

A conversão de unidades segue com potências de 10. A diferença agora é que ao invés da regra de 10^c , utiliza-se a regra de 10^{2c} , ou seja, o número de casas que se andou deve ser multiplicado por 2. A definição se multiplica ou divide segue a mesma regra: Andou para a direita, multiplica, andou para a esquerda, divide. Sigam os exemplos:

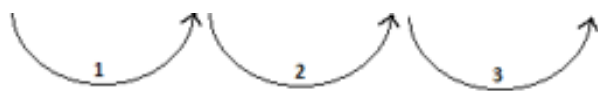
Ex: Conversão de 2 km^2 para m^2

km^2 (quilômetro quadrado)	hm^2 (hectômetro quadrado)	dam^2 (decâmetro quadrado)	m^2 (metro quadrado)	dm^2 (decímetro quadrado)	cm^2 (centímetro quadrado)	mm^2 (milímetro quadrado)
--	--	--	----------------------------------	---------------------------------------	--	---------------------------------------

1º passo: Inicia-se da unidade que você vai converter.

2º passo: Conte a quantidade de casas que você andou. Neste caso, de km^2 para m^2 , andou-se 3 casas.

km^2 (quilômetro quadrado)	hm^2 (hectômetro quadrado)	dam^2 (decâmetro quadrado)	m^2 (metro quadrado)	dm^2 (decímetro quadrado)	cm^2 (centímetro quadrado)	mm^2 (milímetro quadrado)
--	--	--	----------------------------------	---------------------------------------	--	---------------------------------------



3º passo: Como foram 3 casas ($c=3$) e andou-se para a direita, basta eu pegar o número em km^2 e multiplicar por $10^{2 \times 3} = 10^6 = 1000000$. Assim, $2 \text{ km}^2 = 2000000 \text{ m}^2$

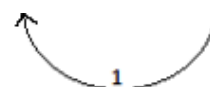
Ex: Conversão de 20 mm^2 para cm^2

km^2 (quilômetro quadrado)	hm^2 (hectômetro quadrado)	dam^2 (decâmetro quadrado)	m^2 (metro quadrado)	dm^2 (decímetro quadrado)	cm^2 (centímetro quadrado)	mm^2 (milímetro quadrado)
--	--	--	----------------------------------	---------------------------------------	--	---------------------------------------

1º passo:
Inicia-se da unidade que você vai converter.

2º passo: Conte a quantidade de casas que você andou. Neste caso, de mm^2 para cm^2 , andou-se 1 casa.

km^2 (quilômetro quadrado)	hm^2 (hectômetro quadrado)	dam^2 (decâmetro quadrado)	m^2 (metro quadrado)	dm^2 (decímetro quadrado)	cm^2 (centímetro quadrado)	mm^2 (milímetro quadrado)
--	--	--	----------------------------------	---------------------------------------	--	---------------------------------------



3º passo: Como foi apenas 1 casa ($c=1$) e andou-se para a esquerda, basta eu pegar o número em mm^2 e dividir por $10^{2 \times 1} = 10^2 = 100$. Assim, $20 \text{ mm}^2 = 20 : 100 = 0,2 \text{ cm}^2$.

Medidas de Volume (Capacidade)

As medidas de volume seguem as mesmas referências que as medidas de comprimento. A unidade principal é o metro cúbico e as outras seis unidades são apresentadas a seguir:

km^3 (quilômetro cúbico)	hm^3 (hectômetro-cúbico)	dam^3 (decâmetro-cúbico)	m^3 (metro-cúbico)	dm^3 (decímetro-cúbico)	cm^3 (centímetro-cúbico)	mm^3 (milímetro-cúbico)
--------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------

A conversão de unidades segue com potências de 10. A diferença agora é que ao invés da regra de 10^c , utiliza-se a regra de 10^{3c} , ou seja, o número de casas que se andou deve ser multiplicado por 3. A definição se multiplica ou divide segue a mesma regra: Andou para a direita, multiplica, andou para a esquerda, divide. Sigam os exemplos:

Ex: Conversão de $3,7 \text{ m}^3$ para cm^3

km^3 (quilômetro cúbico)	hm^3 (hectômetro-cúbico)	dam^3 (decâmetro-cúbico)	m^3 (metro-cúbico)	dm^3 (decímetro-cúbico)	cm^3 (centímetro-cúbico)	mm^3 (milímetro-cúbico)
--------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------

1º passo:
Inicia-se da unidade que você vai converter.

km ³ (quilômetro-cúbico)	hm ³ (hectômetro-cúbico)	dam ³ (decâmetro-cúbico)	m ³ (metro-cúbico)	dm ³ (decímetro-cúbico)	cm ³ (centímetro-cúbico)	mm ³ (milímetro-cúbico)
--	--	--	----------------------------------	---------------------------------------	--	---------------------------------------



2º passo: Conte a quantidade de casas que você andou. Neste caso, de m³ para cm³, forma 2 casas.

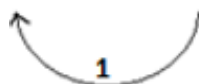
3º passo: Como foram duas casas (c=2) e andou-se para a direita, basta eu pegar o número em m³ e multiplicar por $10^{3 \times 2} = 10^6 = 1000000$. Assim, 3,7 m³ = 3700000 cm³

Ex: Conversão de 50000 dm³ para m³

km ³ (quilômetro-cúbico)	hm ³ (hectômetro-cúbico)	dam ³ (decâmetro-cúbico)	m ³ (metro-cúbico)	dm ³ (decímetro-cúbico)	cm ³ (centímetro-cúbico)	mm ³ (milímetro-cúbico)
--	--	--	----------------------------------	---------------------------------------	--	---------------------------------------

1º passo: Inicia-se da unidade que você vai converter.

km ³ (quilômetro-cúbico)	hm ³ (hectômetro-cúbico)	dam ³ (decâmetro-cúbico)	m ³ (metro-cúbico)	dm ³ (decímetro-cúbico)	cm ³ (centímetro-cúbico)	mm ³ (milímetro-cúbico)
--	--	--	----------------------------------	---------------------------------------	--	---------------------------------------



2º passo: Conte a quantidade de casas que você andou. Neste caso, de m³ para dm³, andou-se 1 casa.

3º passo: Como foi uma casa (c=1) e andou-se para a esquerda, basta eu pegar o número em dm³ e multiplicar por $10^{3 \times 1} = 10^3 = 1000$. Assim, 50000 dm³ = 50 m³

kL (quilolitro)	hL (hectolitro)	dal ³ (decalitro)	l ³ (litro)	dl ³ (decilitro)	cl ³ (centilitro)	ml ³ (mililitro)
--------------------	--------------------	---------------------------------	---------------------------	--------------------------------	---------------------------------	--------------------------------

Para essa tabela, o roteiro para converter unidades de medidas é o mesmo utilizado para as medidas anteriores. A diferença é que para cada unidade à direita multiplica-se por 10 e para cada unidade à esquerda divide-se por 10 (igual para unidades de comprimento).

Medidas de Massa

As medidas de massa segue a base 10, como as medidas de comprimento. A unidade principal é o grama (g) e suas seis unidades complementares estão apresentadas a seguir:

kg (quilograma)	hg (hectograma)	dag (decagrama)	g (grama)	dg (decígrama)	cg (centígrama)	mg (milígrama)
--------------------	--------------------	--------------------	--------------	-------------------	--------------------	-------------------

Os passos para conversão de unidades segue o mesmo das medidas de comprimento. Utiliza-se a regra do 10^c , multiplicando se caminha para a direita e divide quando caminha para a esquerda.



FIQUE ATENTO!

Outras unidades importantes:

- Massa: A tonelada, sendo que 1 tonelada vale 1000 kg.
- Volume: O litro (l) que vale 1 decímetro cúbico (dm^3) e o mililitro, que vale 1 cm^3 .
- Área: O hectare (ha) que vale 1 hectômetro quadrado (ou 10000 m^2) e o alqueire, (varia de região para região e normalmente a conversão desejada é dada na prova).

Medidas de Tempo

Desse grupo, o sistema hora – minuto – segundo, que mede intervalos de tempo, é o mais conhecido.

$$2\text{h} = 2 \cdot 60\text{min} = 120 \text{ min} = 120 \cdot 60\text{s} = 7200\text{s}$$

Para passar de uma unidade para a menor seguinte, multiplica-se por 60.

0,3h não indica 30 minutos nem 3 minutos; como 1 décimo de hora corresponde a 6 minutos, conclui-se que $0,3\text{h} = 18\text{min}$.

Para medir ângulos, também temos um sistema não decimal. Nesse caso, a unidade básica é o grau. Na astronomia, na cartografia e na navegação são necessárias medidas inferiores a 1° . Temos, então:

1 grau equivale a 60 minutos ($1^\circ = 60'$)

1 minuto equivale a 60 segundos ($1' = 60''$)

Os minutos e os segundos dos ângulos não são, é claro, os mesmos do sistema hora – minuto – segundo. Há uma coincidência de nomes, mas até os símbolos que os indicam são diferentes:

$1\text{h}32\text{min}24\text{s}$ é um intervalo de tempo ou um instante do dia.

$1^\circ 32' 24''$ é a medida de um ângulo.



#FicaDica

Por motivos óbvios, cálculos no sistema hora – minuto – segundo são similares a cálculos no sistema grau – minuto – segundo, embora esses sistemas correspondam a grandezas distintas.



EXERCÍCIOS COMENTADOS

1. Raquel saiu de casa às 13h 45min, caminhando até o curso de inglês que fica a 15 minutos de sua casa, e chegou na hora da aula cuja duração é de uma hora e meia. A que horas terminará a aula de inglês?

- 14h
- 14h 30min
- 15h 15min
- 15h 30min
- 15h 45min

Resposta: Letra D. Basta somarmos todos os valores mencionados no enunciado do teste, ou seja:

$$13\text{h} 45\text{min} + 15 \text{ min} + 1\text{h} 30 \text{ min} = 15\text{h} 30\text{min}$$

Logo, a questão correta é a letra D.

2. 348 mm^3 equivalem a quantos decilitros?

Resposta: "0,00348 dl".

Como 1 cm^3 equivale a 1 ml, é melhor dividirmos 348 mm^3 por mil, para obtermos o seu equivalente em centímetros cúbicos: $0,348 \text{ cm}^3$.

Logo 348 mm^3 equivalem a 0, 348 ml, já que cm^3 e ml se equivalem.

Neste ponto já convertemos de uma unidade de medida de volume, para uma unidade de medida de capacidade.

Falta-nos passarmos de mililitros para decilitros, quando então passaremos dois níveis à esquerda. Dividiremos então por 10 duas vezes:

$$0,348\text{ml}:10:100,00348\text{dl}$$

Logo, 348 mm^3 equivalem a 0, 00348 dl.

3. Passe 50 dm^2 para hectômetros quadrados.

Resposta: 0, 00005 hm^2 .

Para passarmos de decímetros quadrados para hectômetros quadrados, passaremos três níveis à esquerda. Dividiremos então por 100 três vezes:

$$50\text{dm}^2:100:100:100 \Rightarrow 0,00005\text{hm}^2$$

Isto equivale a passar a vírgula seis casas para a esquerda.

Portanto, 50 dm^2 é igual a 0, 00005 hm^2 .

4. Passe 5.200 gramas para quilogramas.

Resposta: 5,2 kg.

Para passarmos 5.200 gramas para quilogramas, devemos dividir (porque na tabela grama está à direita de quilograma) 5.200 por 10 três vezes, pois para passarmos de gramas para quilogramas saltamos três níveis à esquerda.

Primeiro passamos de grama para decagrama, depois de decagrama para hectograma e finalmente de hectograma para quilograma:

$$5200\text{g}:10:10:10 \Rightarrow 5,2\text{Kg}$$

Isto equivale a passar a vírgula três casas para a esquerda.

Portanto, 5.200 g são iguais a 5,2 kg.

5. Converta 2,5 metros em centímetros.

Resposta: 250 cm.

Para convertermos 2,5 metros em centímetros, devemos multiplicar (porque na tabela metro está à esquerda de centímetro) 2,5 por 10 duas vezes, pois para passarmos de metros para centímetros saltamos dois níveis à direita.

Primeiro passamos de metros para decímetros e depois de decímetros para centímetros:

$$2,5\text{m}\cdot10\cdot10 \Rightarrow 250\text{cm}$$

Isto equivale a passar a vírgula duas casas para a direita.

Logo, 2,5 m é igual a 250 cm.

SISTEMA MONETÁRIO BRASILEIRO

SISTEMA MONETÁRIO BRASILEIRO

A Medida Provisória nº 542, de 30.06.1994 (D.O.U. de 30.06.94), instituiu o REAL como unidade do sistema monetário, a partir de 01.07.1994,

Atualmente, essas são as notas disponíveis



Moedas disponíveis



Quando vamos falar dos centavos:

50 centavos=R\$0,50

25 centavos=R\$0,25

10 centavos= R\$0,10

5 centavos=R\$0,05



EXERCÍCIOS COMENTADOS

1. (PREF, SANTIAGO/RS – Agente Comunitário de saúde – Nível Fundamental – OBJETIVAS/2018) Em determinado cofre, há ao todo 20 unidades de moedas de 50 centavos, duas dezenas de moedas de 25 centavos e 16 unidades de moedas de um real. A quantia total que há no cofre é de:

- a) R\$ 22,50
- b) R\$ 26,00
- c) R\$ 26,50
- d) R\$ 31,00

Resposta: Letra D.

$20 \cdot 0,5 = 10$ reais
 $20 \cdot 0,25 = 5$ reais
16 de 1 real
 $10 + 5 + 16 = 31$

2. (PREF. NOVA CRUZ/RN - Auxiliar de Serviços Gerais – Nível Fundamental - COMPERVE/UFRN/2018)

Ao comprar pão e leite em uma panificadora, uma garota pagou a conta apenas com moedas. Ela tinha na bolsa cinco moedas de R\$ 0,10, seis moedas de R\$ 0,25, três moedas de R\$ 0,50 e quatro moedas de R\$ 1,00. Se a compra custou ao todo R\$ 6,75 e foi utilizado o menor número possível de moedas, ela pagou a conta com:

- a) 12 moedas.
- b) 14 moedas.
- c) 11 moedas.
- d) 13 moedas.

Resposta: Letra A.

$5 \cdot 0,10 = 0,50$
 $6 \cdot 0,25 = 1,50$
 $3 \cdot 0,50 = 1,50$
 $4 \cdot 1 = 4,00$
Ela pode usar 4 moedas de 1,00 = 4,00
Faltando 2,75
Usa as 3 de 0,50
 $2,75 = 1,50 = 1,25$
E mais 5 de 0,25
 $4 + 3 + 5 = 12$ moedas

3. (PREF CONCHAS/SP – Auxiliar de Serviços Gerais – Nível Fundamental – METROCAPITAL/2018)

Um funcionário de uma empresa tem um salário de R\$ 7.863,00. No entanto, por ter-se ausentado sem justificativa alguns dias, o patrão decidiu descontar R\$ 1.158,00 de seus vencimentos. O funcionário receberá a quantia de:

- a) R\$ 7.705,00.
- b) R\$ 6.505,00.
- c) R\$ 6.805,00.
- d) R\$ 6.405,00.
- e) R\$ 6.705,00.

Resposta: Letra E.

$7863 - 1158 = 6705,00$

4. (MPE/GO - Secretário Auxiliar – Ceres – Nível Fundamental – MPE/2017)

Guilherme decidiu contratar uma empresa para plantar árvores e cortar a grama de sua casa. Ele quer plantar 3 árvores e cortar 5 metros quadrados de grama. Quatro empresas lhe passaram os custos do serviço:

- 1ª Empresa: R\$ 17,00 para cada árvore plantada e R\$ 2,50 para cada metro quadrado de grama cortada.
- 2ª Empresa: R\$ 13,00 para cada árvore plantada e R\$ 4,50 para cada metro quadrado de grama cortada.
- 3ª Empresa: R\$ 15,00 para cada árvore plantada e R\$ 3,50 para cada metro quadrado de grama cortada.

4ª Empresa: R\$ 14,00 para cada árvore plantada e R\$ 4,70 para cada metro quadrado de grama cortada. Qual empresa João deve contratar para que o serviço seja feito e ele gaste a menor quantia de dinheiro possível?

- a) 3ª empresa.
- b) 1ª empresa.
- c) 2ª empresa.
- d) 4ª empresa.
- e) 1ª ou 3ª empresa, já que o valor é o mesmo.

Resposta: Letra C.

1ª Empresa: $17 \times 3 + 2,5 \times 5 = 63,5$
2ª Empresa: $13 \times 3 + 4,5 \times 5 = 61,5$
3ª Empresa: $15 \times 3 + 3,5 \times 5 = 62,5$
4ª Empresa: $14 \times 3 + 4,7 \times 5 = 65,5$

5. (MPE/GO - Secretário Auxiliar – Ceres – Nível Fundamental – MPE/2017)

Um grupo de 50 pessoas fez um orçamento inicial para organizar uma festa, que seria dividido entre elas em cotas iguais. Verificou-se ao final que, para arcar com todas as despesas, faltavam R\$ 510,00, e que 5 novas pessoas haviam ingressado no grupo. No acerto foi decidido que a despesa total seria dividida em partes iguais pelas 55 pessoas. Quem não havia ainda contribuído pagaria a sua parte, e cada uma das 50 pessoas do grupo inicial deveria contribuir com mais R\$ 7,00. De acordo com essas informações, qual foi o valor da cota calculada no acerto final para cada uma das 55 pessoas?

- a) R\$ 14,00.
- b) R\$ 17,00.
- c) R\$ 22,00.
- d) R\$ 32,00.
- e) R\$ 57,00.

Resposta: Letra D.

$50 \cdot 7 = 350$ (as 50 tiveram que contribuir com mais 7 reais)
 $510 - 350 = 160$ (falta)
 $160 / 5 = 32$ (dividindo pelas pessoas que entraram)

6. (CÂMARA DE SUMARÉ/SP – Ajudante Administrativo – Nível Fundamental – VUNESP/2017)

Guardei somente moedas de R\$ 1,00 e de R\$ 0,50 num total de 80 moedas que, juntas, somam R\$ 50,00 e vou trocá-las no supermercado. A quantidade de moedas de R\$ 1,00 que guardei foi:

- a) 60.
- b) 50.
- c) 40.
- d) 20.
- e) 10.

Resposta: Letra D.

Moedas de R\$ 1,00: x
Moedas de R\$ 0,50: y

$$\begin{cases} x + y = 80 \\ x + 0,5y = 50 \end{cases}$$

ÍNDICE

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS – AGENTE DE POLITICAS SOCIAIS– AUXILIAR DE APOIO ESCOLAR

Técnicas de atendimento ao público (presencial, telefônico e por meio eletrônico).....	01
O Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/90, de 13 de julho de 1990 e suas alterações).....	15
Conceito de pessoa com deficiência, direito à igualdade e não discriminação, direito ao atendimento prioritário, direito à educação e acessibilidade no Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/15, de 06 de julho de 2015)...	16
Disciplina e Indisciplina Escolar (conceitos, ética e posturas profissionais, agressividade, limites e violência, autonomia e deveres).....	20
Primeiros socorros à crianças em ambiente escolar (choques elétricos, acidentes esportivos, agressões físicas, traumatismos dentários, quedas de grandes alturas, inalação de produtos químicos, convulsões, desmaios e outros recorrentes).....	29
Conservação de equipamentos (higienização, transporte e acondicionamento de equipamentos didáticos).....	39
Responsabilidade social e ambiental no trabalho. Conteúdos relativos à descrição de atividades contida no Anexo I a este edital.....	41

TÉCNICAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO (PRESENCIAL, TELEFÔNICO E POR MEIO ELETRÔNICO)

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

A qualidade do atendimento ao público apresenta-se como um desafio institucional e deve ter como meta aprimorar e uniformizar o serviço oferecido tanto ao público externo como ao público interno.

Vale ressaltar que o agente responsável por realizar o atendimento, ao fazê-lo, não o faz por si mesmo, mas pela instituição, ou seja, ele representa a organização naquele momento, é a imagem da organização que se apresenta na figura desse agente.

Quando falamos em atendimento de qualidade, pensamos em excelência na forma com que nossos clientes (internos ou externos) são tratados. Lidar com pessoas, como ocorre em um atendimento, exige uma postura comportamental comprometida com o outro, com suas necessidades, seus anseios, mas também com a organização, suas regras, ou seja, exige responsabilidade, conhecimento de funções, uso adequado de ferramentas para se enquadrar ao sistema de funcionamento da organização, agilidade, cordialidade, eficiência e, principalmente, empatia para realizar um atendimento de excelência junto ao público.

Atendimento corresponde ao ato de atender, ou seja, ao ato de prestar atenção às pessoas com as quais mantemos contato.

A qualidade do atendimento prestado depende da capacidade de se comunicar com o público e da mensagem transmitida.

O edital cita características que são imprescindíveis quando se almeja alcançar um nível de excelência em qualidade no atendimento. Vejamos:

- **Atenção:** o cliente precisa ser o foco de suas ações. É necessário fazer com que ele se sinta realmente o elemento de maior importância nessa relação, e isso será possível quando o atendente dispender a atenção necessária nesse contato, criando empatia para identificar de fato qual a melhor forma de atender esse cliente.
- **Cortesia:** ser cortês significa usar de gentileza, educação, lidar as pessoas com amabilidade, generosidade e delicadeza no trato.
- **Interesse:** como dissemos acima, desenvolver empatia, ou seja, quando se coloca no lugar da pessoa e demonstra interesse naquilo que é importante para ela, conseqüentemente, realiza-se um trabalho melhor.
- **Presteza:** está relacionado com a boa vontade e pré-disposição em servir.
- **Eficiência:** eficiência é a capacidade de “fazer as coisas direito”, um administrador é considerado eficiente quando minimiza o custo dos recursos usados para atingir determinado fim.

- **Tolerância:** representa a capacidade de uma pessoa ou grupo de aceitar, em outra pessoa ou grupo uma atitude diferente das que são a norma de seu grupo.
- **Discrição:** envolve zelo, respeito, prudência, discernimento e sensatez quando fornece uma informação ao cliente. É necessário manter-se reservado sobre o que o cliente lhe diz. Assim, estará transmitindo confiabilidade e seriedade no trabalho desenvolvido.
- **Conduta:** espera-se que o atendente conheça e respeite as normas internas, afinal, ele é um canal de transmissão da imagem da organização e, como tal, deve manter postura profissional, agir dentro da cultura da empresa/ instituição e conforme os interesses institucionais, mas, ainda sim, atingindo o resultado desejado de atender com excelência o cliente, resolvendo sua necessidade ou atendendo seu desejo.
- **Objetividade, clareza e concisão:** ser direto, objetivo e claro em suas respostas para o cliente e se ater ao foco do que está sendo perguntado, fornecendo informações precisas e sucintas com atenção e clareza.

1. Postura de atendimento

Aqui, falamos em fatores pessoais que influenciam o atendimento: apresentação pessoal, cortesia (personalizar o atendimento), atenção, tolerância (grau de aceitação de diferente modo de pensar), discrição, conduta, objetividade.

A postura pode ser entendida como a junção de todos esses aspectos relacionados com a nossa expressão corporal na sua totalidade e nossa condição emocional.

Podemos destacar 3 pontos necessários para falarmos de postura. São eles:

- **Ter uma postura de abertura:** caracteriza-se por um posicionamento de humildade, mostrando-se sempre disponível para atender e interagir prontamente com o cliente. Esta postura de abertura do atendente suscita alguns sentimentos positivos nos clientes, como por exemplo:
- **Postura do atendente de manter os ombros abertos e o peito aberto,** passa ao cliente um sentimento de receptividade e acolhimento;
- **A cabeça meio curva e o corpo ligeiramente inclinado** transmitem ao cliente a humildade do atendente;
- **O olhar nos olhos e o aperto de mão firme** traduzem respeito e segurança;
- **A fisionomia amistosa** alenta um sentimento de afetividade e calorosidade.
- **Ter sintonia entre fala e expressão corporal:** caracteriza-se pela existência de uma unidade entre o que dizemos e o que expressamos no nosso corpo. Quando fazemos isso, nos sentimos mais harmônicos e confortáveis. Não precisamos fingir, mentir ou encobrir os nossos sentimentos e eles fluem livremente. Dessa forma, nos sentimos mais livres do stress, das doenças, dos medos.

- As expressões faciais: podemos extrair dois aspectos: o expressivo, ligado aos estados emocionais que elas traduzem e a identificação desses estados pelas pessoas; e a sua função social, que diz em que condições ocorreu a expressão, seus efeitos sobre o observador e quem a expressa.

Podemos concluir, entendendo que qualquer comportamento inclui posturas e é sempre fruto da interação complexa entre o organismo e o seu meio ambiente.

Observando essas condições principais que causam a vinculação ou o afastamento do cliente da empresa, podemos separar a estrutura de uma empresa de serviços em dois itens:

2. Os serviços

O serviço assume uma dimensão macro nas organizações e, como tal, está diretamente relacionado ao próprio negócio.

Nesta visão mais global, estão incluídas as políticas de serviços, a sua própria definição e filosofia. Aqui, também são tratados os aspectos gerais da organização que dão peso ao negócio, como: o ambiente físico, as cores (pintura), os jardins. Este item, portanto, depende mais diretamente da empresa e está mais **relacionado com as condições sistêmicas**.

3. Pontos e políticas do atendimento

É o tratamento dispensado às pessoas, está mais relacionado com o funcionário em si, com as suas atitudes e o seu modo de agir com os clientes. Portanto, está ligado às condições individuais.

É necessário unir esses dois pontos e estabelecer nas políticas das empresas o treinamento e a definição de um padrão de atendimento e de um perfil básico para o profissional de atendimento, como forma de avançar no próprio negócio. Dessa maneira, esses dois itens se tornam complementares e inter-relacionados, com dependência recíproca para terem peso.

4. O profissional do atendimento

Para conhecermos melhor a postura de atendimento, faz-se necessário falar do verdadeiro profissional do atendimento.

Os três passos do verdadeiro profissional de atendimento:

4.1 Entender o seu verdadeiro papel: que é o de compreender e atender as necessidades dos clientes, fazer com que ele seja bem recebido, ajudá-lo a se sentir importante e proporcioná-lo um ambiente agradável. Este profissional é voltado completamente para a interação com o cliente, estando sempre com as suas antenas ligadas neste, para perceber constantemente as suas necessidades. Para o profissional, não basta apenas conhecer o produto ou serviço, o mais importante é demonstrar interesse em relação às necessidades dos clientes e atendê-las.

4.2 Entender o lado humano: conhecendo as necessidades dos clientes, aguçando a capacidade de perceber o cliente. Para entender o lado humano, é necessário que este profissional tenha uma formação voltada para as pessoas e goste de lidar com gente. Espera-se que ele fique feliz em fazer o outro feliz, pois, para este profissional, a felicidade de uma pessoa começa no mesmo instante em que ela cessa a busca de sua própria felicidade para buscar a felicidade do outro.

4.3 Entender a necessidade de manter um estado de espírito positivo: cultiva-se pensamentos e sentimentos positivos para ter atitudes adequadas no momento do atendimento. Ele sabe que é fundamental separar os problemas particulares do dia a dia do trabalho e, para isso, cultiva o estado de espírito antes da chegada do cliente. O primeiro passo de cada dia é iniciar o trabalho com a consciência de que o seu principal papel é o de ajudar os clientes a solucionarem suas necessidades. A postura é de realizar serviços para o cliente.

5. A fuga dos clientes

As pesquisas revelam que 68% dos clientes das empresas fogem delas por problemas relacionados à postura de atendimento.

Numa escala decrescente de importância, podemos observar os seguintes percentuais:

- 68% dos clientes fogem das empresas por problemas de postura no atendimento;
- 14% fogem por não terem suas reclamações atendidas;
- 9% fogem pelo preço;
- 9% fogem por competição, mudança de endereço, morte.

A origem dos problemas está nos sistemas implantados nas organizações, muitas vezes obsoletos. Esses sistemas não definem uma política clara de serviços, não definem o que é o próprio serviço e qual é o seu produto. Sem isso, existe muita dificuldade em satisfazer plenamente o cliente.

Essas empresas que perdem 68% dos seus clientes não contratam profissionais com características básicas para atender o público, não treinam esses profissionais na postura adequada, não criam um padrão de atendimento e este passa a ser realizado de acordo com as características individuais e o bom senso de cada um.

A falta de noção clara da causa primária da perda de clientes faz com que as empresas demitem os funcionários "porque eles não sabem nem atender o cliente". Parece até que o atendimento é a tarefa mais simples da empresa e que menos merece preocupação. Ao contrário, é a mais complexa e recheada de nuances que perpassam pela condição individual e por condições sistêmicas.

Essas *condições sistêmicas* estão relacionadas a:

1. Falta de uma política clara de serviços;
2. Indefinição do conceito de serviços;
3. Falta de um perfil adequado para o profissional de atendimento;

4. Falta de um padrão de atendimento;
5. Inexistência do follow up;
6. Falta de treinamento e qualificação de pessoal.

Nas *condições individuais*, podemos encontrar a contratação de pessoas com características opostas ao necessário para atender ao público, como: timidez, avareza, rebeldia...

6. Os requisitos para contratação deste profissional

Para trabalhar com atendimento ao público, alguns requisitos são essenciais ao atendente. São eles:

- Gostar de servir, de fazer o outro feliz;
- Gostar de lidar com gente;
- Ser extrovertido;
- Ter humildade;
- Cultivar um estado de espírito positivo;
- Satisfazer as necessidades do cliente;
- Cuidar da aparência.

Com esses requisitos, o sinal fica verde para o atendimento.

7. Outros fatores importantes no atendimento

7.1 O olhar

Os olhos transmitem o que está na nossa alma. Através do olhar, podemos passar para as pessoas os nossos sentimentos mais profundos, pois ele reflete o nosso estado de espírito.

Ao analisar a expressão do olhar, não vamos nos prender somente a ele, mas à fisionomia como um todo para entendermos o real sentido dos olhos.

Um olhar brilhante transmite ao cliente a sensação de acolhimento, de interesse no atendimento das suas necessidades, de vontade de ajudar. Ao contrário, um olhar apático, traduz fraqueza e desinteresse, dando ao cliente, a impressão de desgosto e dissabor pelo atendimento.

Mas, você deve estar se perguntando: a que causa este brilho nos nossos olhos? A resposta é simples: Gostar do que faz, gostar de prestar serviços ao outro, gostar de ajudar ao próximo.

Para atender ao público, é preciso que haja interesse e gosto, pois só assim conseguimos repassar uma sensação agradável para o cliente. Gostar de atender o público significa gostar de atender as necessidades dos clientes, querer ver o cliente feliz e satisfeito.

Como o olhar revela a atitude da mente, ele pode transmitir:

a). Interesse quando:

- Brilha;
- Tem atenção;
- Vem acompanhado de aceno de cabeça.

b). Desinteresse quando:

- É apático;
- É imóvel, rígido;
- Não tem expressão.

O olhar desbloqueia o atendimento, pois quebra o gelo. O olhar nos olhos dá credibilidade e não há como dissimular com o olhar.

7.2 A aproximação – raio de ação

A aproximação do cliente está relacionada ao conceito de raio de ação, que significa interagir com o público, independentemente deste ser cliente ou não.

Essa interação ocorre dentro de um espaço físico de 3 metros de distância do público e de um tempo imediato, ou seja, prontamente.

Além do mais, deve ocorrer independentemente de o funcionário estar ou não na sua área de trabalho. Esses requisitos para a interação tornam-na mais eficaz.

Essa interação pode se caracterizar por um cumprimento verbal, uma saudação, um aceno de cabeça ou apenas por um aceno de mão. O objetivo com isso é fazer o cliente sentir-se acolhido e certo de estar recebendo toda a atenção necessária para satisfazer os seus anseios.

Alguns exemplos são:

1. No hotel, a arrumadeira está no corredor com o carrinho de limpeza e o hóspede sai do seu apartamento. Ela prontamente olha para ele e diz com um sorriso: "bom dia!"

2. O caixa de uma loja cumprimenta o cliente no momento do pagamento;

3. O frentista do posto de gasolina aproxima-se ao ver o carro entrando no posto e faz uma saudação.

7.3 A invasão

Porém, interagir no raio de ação não tem nada a ver com invasão de território.

Vamos entender melhor isso.

Todo ser humano sente necessidade de definir um território, que é um certo espaço entre si e os estranhos. Esse território não se configura apenas em um espaço físico demarcado, mas principalmente num espaço pessoal e social, o que podemos traduzir como a necessidade de privacidade, de respeito, de manter uma distância ideal entre si e os outros de acordo com cada situação.

Quando esses territórios são invadidos, ocorrem cortes na privacidade, o que normalmente traz consequências negativas. Podemos exemplificar essas invasões com algumas situações corriqueiras: uma piada muito picante contada na presença de pessoas estranhas a um grupo social; ficar muito próximo do outro, quase se encostando nele; dar um tapinha nas costas etc.

Nas situações de atendimento, são bastante comuns as invasões de território pelos atendentes. Estas, na sua maioria, causam mal-estar aos clientes, pois são traduzidas por eles como atitudes grosseiras e pouco sensíveis. Alguns são os exemplos destas atitudes e situações mais comuns:

- Insistência para o cliente levar um item ou adquirir um bem;
- Seguir o cliente por toda a loja;
- O motorista de taxi que não para de falar com o passageiro;

- O garçom que fica de pé ao lado da mesa sugerindo pratos sem ser solicitado;
- O funcionário que cumprimenta o cliente com dois beijinhos e tapinhas nas costas;
- O funcionário que transfere a ligação ou desliga o telefone sem avisar.

Essas situações não cabem na postura do verdadeiro profissional do atendimento.

7.4 O sorriso

O sorriso abre portas e é considerado uma linguagem universal.

Imagine que você tem um exame de saúde muito importante para receber e está apreensivo com o resultado. Você chega à clínica e é recebido por uma recepcionista que apresenta um sorriso caloroso. Com certeza você se sentirá mais seguro e mais confiante, diminuindo um pouco a tensão inicial. Neste caso, o sorriso foi interpretado como um ato de apaziguamento.

O sorriso tem a capacidade de mudar o estado de espírito das pessoas e as pesquisas revelam que as pessoas sorridentes são avaliadas mais favoravelmente do que as não sorridentes.

O sorriso é um tipo de linguagem corporal, um tipo de comunicação não-verbal. Como tal, expressa as emoções e geralmente informa mais do que a linguagem falada e a escrita. Dessa forma, podemos passar vários tipos de sentimentos e acarretar as mais diversas emoções no outro.

7.5 Ir ao encontro do cliente

Ir ao encontro do cliente é um forte sinal de compromisso no atendimento por parte do atendente. Este item traduz a importância dada ao cliente no momento de atendimento, no qual o atendente faz tudo o que é possível para atender as suas necessidades, pois ele compreende que satisfazê-las é fundamental. Indo ao encontro do cliente, o atendente demonstra o seu interesse para com ele.

7.6 A primeira impressão

Você já deve ter ouvido milhares de vezes esta frase: a primeira impressão é a que fica.

Você concorda com ela?

No mínimo seremos obrigados a dizer que será difícil a empresa ter uma segunda chance para tentar mudar a impressão inicial se ela foi negativa, pois dificilmente o cliente irá voltar.

É muito mais difícil e também mais caro trazer de volta o cliente perdido, aquele que foi mal atendido ou que não teve os seus desejos satisfeitos. Estes clientes perdem a confiança na empresa e normalmente os custos para resgatá-los são altos. Alguns mecanismos que as empresas adotam são os contatos via telemarketing, mala-direta, visitas, mas nem sempre são eficazes.

A maioria das empresas não tem noção da quantidade de clientes perdidos durante a sua existência, pois elas não adotam mecanismos de identificação de reclamações e/ou insatisfações de clientes. Assim, elas deixam escapar as armas que teriam para reforçar os seus processos internos e o seu sistema de trabalho.

Quando as organizações atentam para essa importância, elas passam a aplicar instrumentos de medição, porém, esses coletores de dados nem sempre traduzem a realidade, pois muitas vezes trazem perguntas vagas, subjetivas ou pedem a opinião aberta sobre o assunto.

Dessa forma, fica difícil mensurar e acaba-se por não colher as informações reais.

A saída seria criar medidores que traduzissem com fatos e dados, as verdadeiras opiniões do cliente sobre o serviço e o produto adquiridos da empresa.

7.7 Apresentação pessoal

Que imagem você acha que transmitimos ao cliente quando o atendemos com unhas sujas, os cabelos despenteados, as roupas mal cuidadas... ?

O atendente está na linha de frente e é responsável pelo contato, além de representar a empresa neste momento. Para transmitir confiabilidade, segurança, bons serviços e cuidado, faz-se necessário, também, ter uma boa apresentação pessoal.

Alguns cuidados são essenciais para tornar este item mais completo. São eles:

- a) Tomar um **banho** antes do trabalho diário: além da função higiênica, também é revigorante e espanta a preguiça;
- b) Cuidar sempre da **higiene pessoal**: unhas limpas, cabelos cortados e penteados, dentes cuidados, hálito agradável, axilas asseadas, barba feita;
- c) Roupas limpas e conservadas;
- d) Sapatos limpos;
- e) Usar o **crachá de identificação** em local visível pelo cliente.

Quando esses cuidados básicos não são tomados, o cliente se questiona: puxa, se ele não cuida nem dele, da sua aparência pessoal, como é que vai cuidar de me prestar um bom serviço ?

A apresentação pessoal, a aparência, é um aspecto importante para criar uma relação de proximidade e confiança entre o cliente e o atendente.

7.8 Cumprimento caloroso

O que você sente quando alguém aperta a sua mão sem firmeza?

Às vezes ouvimos as pessoas comentando que é possível conhecer alguém, a sua integridade moral, pela qualidade do seu aperto de mão.

O aperto de mão "frouxo" transmite apatia, passividade, baixa energia, desinteresse, pouca interação, falta de compromisso com o contato.

Ao contrário, o cumprimento muito forte, do tipo que machuca a mão, ao invés de trazer uma mensagem positiva, causa um mal-estar, traduzindo hiperatividade, agressividade, invasão e desrespeito. O ideal é ter um cumprimento firme, que prenda toda a mão, mas que a deixe livre, sem sufocá-la. Este aperto de mão demonstra interesse pelo outro, firmeza, bom nível de energia, atividade e compromisso com o contato.

É importante lembrar que o cumprimento deve estar associado ao olhar nos olhos, à cabeça erguida, aos ombros e ao peito abertos, totalizando uma sintonia entre fala e expressão corporal.

Não se esqueça: apesar de haver uma forma adequada de cumprimentar, esta jamais deverá ser mecânica e automática.

7.9 Tom de voz

A voz é carregada de magnetismo e, como tal, traz uma onda de intensa vibração. O tom de voz e a maneira como dizemos as palavras são mais importantes do que as próprias palavras.

Podemos dizer ao cliente: “a sua televisão deveria sair hoje do conserto, mas, por falta de uma peça, ela só estará pronta na próxima semana”. De acordo com a maneira que dizemos e de acordo com o tom de voz que usamos, vamos perceber reações diferentes do cliente.

Se dissermos isso com simpatia, naturalmente nos desculpendo pela falha e assumindo uma postura de humildade, falando com calma e num tom amistoso e agradável, percebemos que a reação do cliente será de compreensão.

Por outro lado, se a mesma frase é dita de forma mecânica, estudada, artificial, ríspida, fria e com arrogância, poderemos ter um cliente reagindo com raiva, procurando o gerente, gritando etc.

As palavras são símbolos com significados próprios. A forma como elas são utilizadas também traz o seu significado e, com isso, cada palavra tem a sua vibração especial.

7.10 Saber escutar

Você acha que existe diferença entre ouvir e escutar? Se você respondeu que não, você errou.

Escutar é muito mais do que ouvir, pois é captar o verdadeiro sentido, compreendendo e interpretando a essência, o conteúdo da comunicação.

O ato de escutar está diretamente relacionado com a nossa capacidade de perceber o outro. E, para percebermos o outro, o cliente que está diante de nós, precisamos nos despojar das barreiras que atrapalham e empobrecem o processo de comunicação. São elas:

- Os preconceitos;
- As distrações;
- Os julgamentos prévios;
- As antipatias.

Para interagirmos e nos comunicarmos a contento, precisamos compreender o *todo*, captando os estímulos que vêm do outro, fazendo uma leitura completa da situação.

Precisamos querer escutar, assumindo uma postura de receptividade e simpatia, afinal, nós temos dois ouvidos e uma boca, o que nos sugere que é preciso escutar mais do que falar.

Quando não sabemos escutar o cliente – interrompendo-o, falando mais que ele, dividindo a atenção com outras situações – tiramos dele a oportunidade de ex-

pressar os seus verdadeiros anseios e necessidades e corremos o risco de aborrecê-lo, pois não iremos conseguirmos atendê-los.

A mais poderosa forma de escutar é a empatia (que vamos conhecer mais na frente). Ela nos permite escutar, de fato, os sentimentos por trás do que está sendo dito, mas, para isso, é preciso que o atendente esteja sintonizado emocionalmente com o cliente. Essa sintonia se dá por meio do despojamento das barreiras que já falamos antes.

7.11 Agilidade

Atender com agilidade significa ter rapidez sem perder a qualidade do serviço prestado.

A agilidade no atendimento transmite ao cliente a ideia de respeito. Sendo ágil, o atendente reconhece a necessidade do cliente em relação à utilização adequada do seu tempo.

Quando há agilidade, podemos destacar:

- O atendimento personalizado;
- A atenção ao assunto;
- O saber escutar o cliente;
- O cuidar das solicitações e o acompanhar o cliente durante todo o seu percurso na empresa.

7.12 O calor no atendimento

O atendimento caloroso evita dissabores e situações constrangedoras, além de ser a comunhão de todos os pontos estudados sobre postura.

O atendente escolhe a condição de atender o cliente e, para isso, é preciso sempre lembrar que o cliente deseja se sentir importante e respeitado. Na situação de atendimento, o cliente busca ser reconhecido e, transmitindo calorosidade nas atitudes, o atendente satisfaz as necessidades do cliente de estima e consideração.

Ao contrário, o atendimento áspero transmite ao cliente a sensação de desagrado, descaso e desrespeito, além de retornar ao atendente como um bumerangue. O efeito bumerangue é bastante comum em situações de atendimento, pois ele reflete o nível de satisfação, ou não, do cliente em relação ao atendente. Com esse efeito, as atitudes batem e voltam, ou seja, se você atende bem, o cliente se sente bem e trata o atendente com respeito. Se este atende mal, o cliente reage de forma negativa e hostil. O cliente não está na esteira da linha de produção, merecendo ser tratado com diferenciação e apreço.

Precisamos ter em atendimento pessoas descontraídas, que façam do ato de atender o seu verdadeiro sentido de vida, que é servir ao próximo.

Atitudes de apatia, frieza, desconsideração e hostilidade retratam bem a falta de calor do atendente. Com essas atitudes, o atendente parece estar pedindo ao cliente que este se afaste, vá embora, desapareça da sua frente, pois ele não é bem-vindo. Assim, o atendente esquece que a sua missão é servir e fazer o cliente feliz.

8. As gafes no atendimento

Depois de conhecermos a postura correta de atendimento, também é importante sabermos quais são as formas erradas, para jamais praticá-las. Quem as pratica

com certeza não é um verdadeiro profissional de atendimento. A seguir, alguns pontos que são considerados postura inadequada:

8.1 Postura inadequada

A postura inadequada é abrangente, indo desde a postura física ao mais sutil comentário negativo sobre a empresa na presença do cliente.

Em relação à postura física, podemos destacar como inadequado o atendente:

- Escorar-se nas paredes da loja ou debruçar a cabeça no seu birô por não estar com o cliente (esta atitude impede que ele interaja no raio de ação);
- Mascar chicletes durante o atendimento;
- Cuspir, pôr o dedo no nariz ou no ouvido quando estiver falando pessoalmente com o cliente. O asseio deve ser feito apenas no banheiro;
- Comer enquanto atende o cliente (comum nas empresas que oferecem lanches ou têm cantina);
- Vociferar um pedido a alguém da empresa. Pedir com gentileza seria o correto porque o grito além de ser algo desleal é uma forma de agressão;
- Coçar-se na frente do cliente;
- Bocejar. O atendente tem de conter o bocejo, que é um sinal de cansaço. O cliente pode entender que sua presença é desinteressante.

Em relação aos **itens mais sutis**, podemos destacar:

- Achar-se íntimo do cliente a ponto de lhe pedir carona, por exemplo;
- Receber presentes do cliente em troca de um bom serviço;
- Fazer críticas a outros setores, pessoas, produtos ou serviços na frente do cliente;
- Desmerecer ou criticar o fabricante do produto que vende, o parceiro da empresa, denegrindo a sua imagem para o cliente;
- Falar mal de pessoas ausentes na presença do cliente;
- Usar o cliente como desabafo dos problemas pessoais;
- Lamentar;
- Colocar problemas salariais;
- Reclamar de outrem ou da própria vida na frente do cliente.
- Lembre-se: a ética do trabalho é servir aos outros e não se servir dos outros.

8.2 Usar chavões

O mau profissional utiliza-se de alguns chavões como forma de fugir à sua responsabilidade no atendimento ao cliente. Citamos aqui os mais comuns:

Pare e reflita: você gostaria de ser comparado a este atendente?

- O senhor como cliente tem que entender;
- O senhor deveria agradecer o que a empresa faz pelo senhor;
- O cliente é um chato que sempre quer mais;
- Aí vem ele de novo.

Essas frases geram um bloqueio mental, dificultando a liberação do lado bom da pessoa que atende o cliente.

Aqui, podemos ter o efeito bumerangue, que torna um círculo vicioso na postura inadequada, pois o atendente usa os chavões (pensa dessa forma em relação ao cliente e à situação de atendimento), o cliente se aborrece e descarrega no atendente ou simplesmente não volta mais.

Para quebrar esse ciclo, é preciso haver uma mudança radical no pensamento e postura do atendente.

8.3 Impressões finais do cliente

Toda a postura e comportamento do atendente vai levar o cliente a criar uma impressão sobre o atendimento e, consequentemente, sobre a empresa.

Duas são as formas de impressões finais mais comuns do cliente:

- a) Momento da verdade: por meio do contato direto (pessoal) e/ou telefônico com o atendente;
- b) Teleimagem: por meio do contato telefônico. (Vamos conhecê-la com mais detalhes.)

8.4 Momentos da verdade

Segundo Karl Albrecht, Momento da Verdade é qualquer episódio no qual o cliente entra em contato com qualquer aspecto da organização e obtém uma impressão da qualidade do seu serviço.

O funcionário tem poucos minutos para fixar na mente do cliente a imagem da empresa e do próprio serviço prestado. Este é o momento que separa o grande profissional dos demais.

Atendimen- to de Excelên- cia	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA (o que) » MOVIMENTO DA VERDADE (MV's) » encantado » desencantado » Apático Características de MV's • MV's não são apenas os primeiros contatos • MV's acontecem por meio de múltiplos canais • Ter MV's com os Clientes não é exclusividade de ninguém na empresa
	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA (o que) » pelo Cliente depende do...CICLO DE SERVIÇOS Um único MV desastroso compromete todo ciclo. » SATISFAÇÃO DAS PESSOAS » pelo Cliente depende da...CICLO DE SERVIÇOS Satisfação do Cliente (S) = $\frac{\text{Percepção (P)}}{\text{Expectativa (E)}}$ O atendimento percebido — Necessidade momentânea do Cliente — Personalidade do Cliente — Experiência do Cliente — Estado de Espírito do Cliente
	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA (o que) » SATISFAÇÃO DAS PESSOAS 1º não desencantar 2º satisfazer 3º surpreender <i>É tirar dele a expressão:</i> <i>Ah! Eu não acredito!!!</i>

Este verdadeiro profissional trabalha em cada momento da verdade, considerando-o único e fundamental para definir a satisfação do cliente. Ele se fundamenta na chamada *Triade Do Atendimento* ou *Triângulo Do Atendimento*, que é composto de elementos básicos do processo de interação, que são:

a) A pessoa

A pessoa mais importante é aquela que está na sua frente. Então, podemos entender que a pessoa mais importante é o cliente que está na frente e precisa de atenção.

No Momento da Verdade, o atendente se relaciona diretamente com o cliente, tentando atender a todas as suas necessidades. Não existe outra forma de atender, a não ser pelo contato direto e, portanto, a pessoa fundamental neste momento é o cliente.

b) A hora

A hora mais importante das nossas vidas é o agora, o presente, pois somente nele podemos atuar.

O passado ficou para atrás, não podendo ser mudado e o futuro não cabe a nós conhecer. Então, só nos resta o presente como fonte de atuação. Nele, podemos agir e transformar. O aqui e agora são os únicos momentos nos quais podemos interagir e precisamos fazer isto da melhor forma.

c) A tarefa

Para finalizar, falamos da tarefa. A nossa tarefa mais importante, diante da pessoa mais importante para nós, na hora mais importante, que é o aqui e o agora, é *fazer o cliente feliz*, atendendo as suas necessidades.

Essa tríade se configura no fundamento dos Momentos da Verdade e, para que estes sejam plenos, é necessário que os funcionários de linha de frente, ou seja, que atendem os clientes, tenham poder de decisão. É necessário que os chefes concedam autonomia aos seus subordinados para atuarem com precisão nos Momentos da Verdade.

8.5 Teleimagem

Pelo telefone, o atendente transmite a teleimagem da empresa e dele mesmo.

Teleimagem, então, é a imagem que o cliente forma na sua mente (imagem mental) sobre quem o está atendendo e, consequentemente, sobre a empresa (que é representada pelo atendente).

Quando a teleimagem é positiva, a facilidade do cliente encaminhar os seus negócios é maior, pois ele supõe que a empresa é comprometida com o cliente. No entanto, se a imagem é negativa, vemos normalmente o cliente fugindo da empresa. Como exemplo, no atendimento telefônico, o único meio de interação com o cliente é por meio da palavra e, sendo a palavra o instrumento, faz-se necessário usá-la de forma adequada para satisfazer as exigências do cliente. Dessa forma, classificamos 03 itens básicos ligados à palavra e às atitudes como fundamentais na formação da teleimagem.

São eles:

- O tom de voz: é através dele que transmitimos interesse e atenção ao cliente. Ao usarmos um tom frio e distante, passamos ao cliente a ideia de desatenção e desinteresse. Ao contrário, se falamos com entusiasmo, de forma decidida e atenciosamente, satisfazemos as necessidades do cliente de sentir-se assistido, valorizado, respeitado, importante.
- O uso de palavras adequadas: pois com elas o atendente passa a ideia de respeito pelo cliente. Aqui fica expressamente proibido o uso de termos como: amor, bem, benzinho, chuchu, mulherzinha, queridinha, colega etc.
- As atitudes corretas: dar ao cliente a impressão de educação e respeito. São incorretas as atitudes de transferir a ligação antes do cliente concluir o que iniciou a falar; passar a ligação para a pessoa ou ramal errado (demostrando, assim, que não ouviu o que ele disse), desligar sem cumprimento ou saudação, dividir a atenção com outras conversas, deixar o telefone tocar muitas vezes sem atender, dar risadas no telefone etc.

9. Aspectos psicológicos do atendente

Nós falamos sobre a importância da postura de atendimento. Porém, a base dela está nos aspectos psicológicos do atendimento. Vamos a eles.

9.1 Empatia

Capacidade humana de se colocar no lugar do outro. Como esse é um assunto cobrado no tópico seguinte, vamos abordá-lo mais detalhadamente a seguir.

9.2 Percepção

Percepção é a capacidade que temos de compreender e captar as situações, o que exige sintonia e é fundamental no processo de atendimento ao público. Para percebermos melhor, precisamos passar pela "escravidão" de nós mesmos, ficando, assim, mais próximos do outro. Mas, como é isso? Vamos ficar vazios? É isso mesmo. Vamos ficar vazios dos nossos preconceitos, das nossas antipatias, dos nossos medos, dos nossos bloqueios, vamos observar as situações na sua totalidade, para entendermos melhor o que o cliente deseja. Vamos ilustrar com um exemplo real: certa vez, em uma loja de carros, entra um senhor de aproximadamente 65 anos, usando um chapéu de palha, camiseta rasgada e calça amarrada na cintura por um barbante. Ele entrou na sala do ge-

rente, que imediatamente se levantou pedindo para ele se retirar, pois não era permitido "pedir esmolas ali". O senhor, com muita paciência, retirou, de um saco plástico que carregava, um "bolo" de dinheiro e disse: "eu quero comprar aquele carro ali".

Esse exemplo, apesar de extremo, é real e retrata claramente o que podemos fazer com o outro quando pré-julgamos as situações.

Precisamos ver o *todo*, não só as partes, pois o todo é muito mais do que a soma das partes. Ele nos diz o que é e não é harmônico e com ele percebemos a essência dos fatos e situações.

Ainda falando em percepção, devemos ter cuidado com a *percepção seletiva*, que é uma distorção de percepção, na qual vemos, escutamos e sentimos apenas aquilo que nos interessa. Essa seleção age como um filtro, que deixa passar apenas o que convém. Essa filtragem está diretamente relacionada com a nossa condição física-psíquica-emocional. Como é isso? Vamos entender:

- a) Se estou com medo de passar em rua deserta e escura, a sombra do galho de uma árvore pode me assustar, pois eu posso percebê-lo como um braço com uma faca para me apunhalar;
- b) Se estou com muita fome, posso ter a sensação de um cheiro agradável de comida;
- c) Se fiz algo errado e sou repreendida, posso ouvir a parte mais amena da repreensão e reprimir a mais severa.

Em alguns casos, a percepção seletiva age como mecanismo de defesa.

9.3 O estado interior

O estado interior, como o próprio nome sugere, é a condição interna, o estado de espírito diante das situações.

A atitude de quem atende o público está diretamente relacionada ao seu estado interior. Ou seja, se o atendente mantém um equilíbrio interno, sem tensões ou preocupações excessivas, as suas atitudes serão mais positivas frente ao cliente.

Dessa forma, o estado interior está ligado aos pensamentos e sentimentos cultivados pelo atendente. E estes, dão suporte às atitudes frente ao cliente.

Se o estado de espírito supõe sentimentos e pensamentos negativos, relacionados ao orgulho, egoísmo e vaidade, as atitudes advindas deste estado sofrerão as suas influências e serão:

- Atitudes preconceituosas;
- Atitudes de exclusão e repulsa;
- Atitudes de fechamento;
- Atitudes de rejeição.

É necessário haver um equilíbrio interno, uma estabilidade, para que o atendente consiga manter uma atitude positiva com os clientes e as situações.

9.4 O envolvimento

A demonstração de interesse, prestando atenção ao cliente e voltando-se inteiramente ao seu atendimento, é o caminho para o verdadeiro sentido de atender.

Na área de serviços, o produto é o próprio serviço prestado, que se traduz na interação do funcionário com o cliente. Um serviço é, então, um resultado psicológico e pessoal que depende de fatores relacionados com a interação com o outro. Quando o atendente tem um envolvimento baixo com o cliente, este percebe com clareza a sua falta de compromisso. As preocupações excessivas, o trabalho estafante, as pressões exacerbadas, a falta de liderança e o nível de burocracia são fatores que contribuem para uma interação fraca com o cliente. Essa fraqueza de envolvimento não permite captar a essência dos desejos do cliente, o que se traduz em insatisfação. Um exemplo simples disso é a divisão de atenção por parte do atendente. Quando este divide a atenção no atendimento entre o cliente e os colegas ou outras situações, o cliente sente-se desrespeitado, diminuído e ressentido. A sua impressão sobre a empresa é de fraqueza e o momento da verdade é pobre.

Essa ação traz consequências negativas como: impossibilidade de escutar o cliente, falta de empatia, desrespeito com o seu tempo, pouca agilidade e baixo compromisso com o atendimento.

Às vezes, a própria empresa não oferece uma estrutura adequada para o atendimento ao público, obrigando o atendente a dividir o seu trabalho entre atendimento pessoal e telefônico, quando normalmente há um fluxo grande de ambos no setor. Neste caso, o ideal seria separar os dois tipos de atendimento, evitando problemas desta espécie.

Alguns exemplos comuns de divisão de atenção são:

- Atender pessoalmente e interromper com o telefone;
- Atender o telefone e interromper com o contato direto;
- Sair para tomar café ou lanchar;
- Conversar com o colega do lado sobre o final de semana, férias, namorado, tudo isso no momento de atendimento ao cliente.

Esses exemplos, muitas vezes, soam ao cliente como um exibicionismo funcional, o que não agrega valor ao trabalho. O cliente deve ser poupado dele.

9.5 Atendimento e qualidade

A globalização, os desafios do desenvolvimento tecnológico e cultural e a competição entre as organizações trazem como consequência o interesse pela qualidade de seus produtos e serviços.

Esse interesse não se restringe às empresas privadas e se estende, também, ao setor público.

Assim, vemos que:

- Os empresários buscam aperfeiçoar o desempenho em suas áreas de atuação (produtos ou serviços) e o relacionamento com os seus clientes.
- O setor público enfrenta os desafios de melhorar (1) a qualidade de seus serviços, (2) aumentar a satisfação dos usuários e (3) instituir um atendimento de excelência ao público.
- Os clientes e usuários das organizações públicas e privadas também se mostram mais exigentes na escolha de serviços e produtos de melhor qualidade.

de. Assim, a relação com os clientes e usuários passa a ser um novo foco de preocupação e demanda esforços para sua melhoria.

9.6 Qualidade

O conceito de qualidade é amplo e suscita várias interpretações. As mais expressivas se referem, por um lado, à definição de qualidade como busca da satisfação do cliente, e, por outro, à busca da excelência para todas as atividades de um processo.

Na mesma vertente, a qualidade é também considerada como fator de transformação no modo como a organização se relaciona com seus clientes, agregando valor aos serviços a ele destinados.

Em face dessa diversidade de significados, cabe às organizações identificar os atributos ou indicadores de qualidade dos seus produtos e serviços do ponto de vista dos seus usuários. Entre eles, podem ser destacados a eficiência, a eficácia, a ética profissional, a agilidade no atendimento, entre outros.

No Brasil, a questão da qualidade na área pública vem sendo abordada pelo Programa de Qualidade no Serviço Público que tem por objetivo elevar o padrão dos serviços prestados e tornar o cidadão mais exigente em relação a esses serviços. Para tanto, o Programa visa à transformação das organizações e entidades públicas no sentido de valorizar a qualidade na prestação de serviços ao público, retirando o foco dos processos burocráticos.

O programa estabelece o cidadão como principal foco de atenção de qualquer órgão público federal, define padrões de qualidade do atendimento e prevê a avaliação de satisfação do usuário por todos os órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional que atendem diretamente ao cidadão.

Nesse sentido, considera-se que o serviço público deve ter as seguintes características:

- Adequado: realizado na forma prevista em lei devendo atender ao interesse público.
- Eficiente: alcança o melhor resultado com menor consumo de recursos.
- Seguro: não coloca em risco a vida, a saúde, a segurança, o patrimônio ou os direitos materiais e imateriais do cidadão-usuário.
- Contínuo: oferecido sem risco de interrupção, sendo obrigatório o planejamento e a adoção de medidas de prevenção para evitar a descontinuidade.

9.7 Usuários/Clientes

Existem dois tipos de usuários ou clientes de uma organização:

- Externos – recebem serviços ou produtos na sua versão final.
- Internos – fazem parte da organização, de seus setores, grupos e atividades.

Para identificar esses tipos de usuários, as pessoas da organização devem responder o seguinte:

- Com que pessoas mantenho contato enquanto trabalho?
- Quem recebe o resultado do meu trabalho?