

Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo

SABESP

Atendente a Clientes 01

Edital de Abertura de Inscrições Nº 01/2018

FV098-2018

DADOS DA OBRA

Título da obra: Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo

Cargo: Atendente a Clientes 01

(Baseado no Edital de Abertura de Inscrições Nº 01/2018)

- Língua Portuguesa
- Matemática e Raciocínio Lógico
 - Noções de Informática
 - Atualidades
- Conhecimentos Específicos

Gestão de Conteúdos

Emanuela Amaral de Souza

Diagramação/ Editoração Eletrônica

Elaine Cristina

Igor de Oliveira

Camila Lopes

Thais Regis

Produção Editorial

Suelen Domenica Pereira

Capa

Joel Ferreira dos Santos

SUMÁRIO

Língua Portuguesa

Interpretação de texto.	83
Sinônimos e antônimos.	07
Sentido próprio e figurado das palavras.	07
Ortografia oficial.	44
Acentuação gráfica.	47
Pontuação.	50
Substantivo e adjetivo: flexão de gênero, número e grau.	07
Verbos: regulares, irregulares e auxiliares.	07
Emprego de pronomes, preposições e conjunções.	07
Emprego e sentido que imprimem às relações que estabelecem.	07
Concordância verbal e nominal.	52
Regência.	58

Matemática e Raciocínio Lógico

Números inteiros e racionais: operações (adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação); expressões numéricas; múltiplos e divisores de números naturais; problemas. Frações e operações com frações.	01
Números e grandezas proporcionais: razões e proporções; divisão em partes proporcionais; regra de três; porcentagem e problemas.	07
Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios; deduzir novas informações das relações fornecidas e avaliar as condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações.	27
Compreensão e elaboração da lógica das situações por meio de: raciocínio verbal, raciocínio matemático, raciocínio sequencial, orientação espacial e temporal, formação de conceitos, discriminação de elementos.	42
Compreensão do processo lógico que, a partir de um conjunto de hipóteses, conduz, de forma válida, a conclusões determinadas.	42

Noções de Informática

Windows 7, 8 e 10, Microsoft Word e Excel 2010 e 2013.	01
---	----

Atualidades

Cultura Geral. Fatos políticos, econômicos e sociais ocorridos no ano de 2017 e divulgados na mídia local e nacional.	01
--	----

SUMÁRIO

Conhecimentos Específicos

A imagem da organização.....	01
Relações Humanas na Empresa.	02
Trabalho em Equipe.	04
Automotivação.....	07
Inteligência emocional.....	12
Princípios fundamentais para um bom atendimento.....	14
Conceito de cliente. Tipos de clientes e como lidar com cada tipo. Satisfação, valor e retenção de clientes.....	15
Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico. Atendimento telefônico e pessoal.	15
Transferência de Chamadas. Sistemas telefônicos.	15
Tratamento Pessoal. Como atender chamadas externas e como anotar recados.....	16
Comunicação Verbal e Não Verbal e a técnica de Rapport.	16
Assertividade, Comunicação Assertiva.	34
Marketing em empresas de serviços.....	34
Como lidar com a concorrência.....	35
Propaganda e promoção. Telemarketing.	37
Ética profissional.	39
Rotinas de recepção.....	41
Noções de segurança patrimonial.....	42

LÍNGUA PORTUGUESA

Ortografia oficial.	01
Acentuação gráfica.	03
Flexão nominal e verbal.	06
Pronomes: emprego, formas de tratamento e colocação.	09
Emprego de tempos, modos e aspectos verbais.	09
Vozes do verbo.	09
Classes de palavras: identificação e emprego.	09
Concordância nominal e verbal.	45
Regência nominal e verbal.	51
Ocorrência de crase.	57
Sintaxe da oração e do período (coordenação e subordinação).	61
Pontuação.	69
Redação (confronto e reconhecimento de frases corretas e incorretas).	72
Compreensão e interpretação de texto.	83

ORTOGRAFIA OFICIAL.

A **ortografia** é a parte da língua responsável pela grafia correta das palavras. Essa grafia baseia-se no padrão culto da língua.

As palavras podem apresentar igualdade total ou parcial no que se refere a sua grafia e pronúncia, mesmo tendo significados diferentes. Essas palavras são chamadas de *homônimas* (canto, do grego, significa ângulo / canto, do latim, significa música vocal). As palavras homônimas dividem-se em *homógrafas*, quando têm a mesma grafia (*gosto*, substantivo e *gosto*, 1ª pessoa do singular do verbo gostar) e *homófonas*, quando têm o mesmo som (*paço*, *palácio* ou *passo*, movimento durante o andar).

Quanto à grafia correta em língua portuguesa, devem-se observar as seguintes regras:

O fonema s:

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

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

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

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

Escreve-se com C ou Ç e não com S e SS os vocábulos de origem árabe: *cetim*, *açucena*, *açúcar*

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

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

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

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

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

O fonema z:

Escreve-se com S e não com Z:

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

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

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

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

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

*após ditongos: *coisa*, *pausa*, *pouso*

*em verbos derivados de nomes cujo radical termina com "s": *análise* + *ar* - *analisar* / *pesquisa* + *ar* - *pesquisar*

Escreve-se com Z e não com S:

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

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

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

O fonema j:

Escreve-se com G e não com J:

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

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

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

Observação: Exceção: *pajem*

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

*os verbos terminados em *ger* e *gir*: *eleger*, *mugir*.

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

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

Escreve-se com J e não com G:

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

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

*as palavras terminada com *aje*: *aje*, *ultraje*.

O fonema ch:

Escreve-se com X e não com CH:

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

*as palavras de origem inglesa (sh) e espanhola (J): *xampu*, *lagartixa*.

*depois de ditongo: *frouxo*, *feixe*.

*depois de "en": *enxurrada*, *enxoval*.

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

Escreve-se com CH e não com X:

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

As letras e e i:

*os ditongos nasais são escritos com "e": *mãe, põem*. Com "i", só o ditongo interno *cãibra*.

*os verbos que apresentam infinitivo em -oar, -uar são escritos com "e": *caçoe, tumultue*. Escrevemos com "i", os verbos com infinitivo em -air, -oer e -uir: *traí, dói, possui*.

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

Fonte:

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

Questões sobre Ortografia

01. (Escrevente TJ SP – Vunesp/2013) Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do trecho a seguir, de acordo com a norma-padrão.

Além disso, ___ certamente ___ entre nós ___ do fenômeno da corrupção e das fraudes.

- (A) a ... consenso ... acerca
- (B) há ... consenso ... acerca
- (C) a ... consenso ... a cerca
- (D) a ... consenso ... há cerca
- (E) há ... consenço ... a cerca

02. (Escrevente TJ SP – Vunesp/2013). Assinale a alternativa cujas palavras se apresentam flexionadas de acordo com a norma- -padrão.

- (A) Os tabeliões devem preparar o documento.
- (B) Esses cidadãos tinham autorização para portar fuzis.
- (C) Para autenticar as certidões, procure o cartório local.
- (D) Ao descer e subir escadas, segure-se nos corrimãos.
- (E) Cuidado com os degrais, que são perigosos!

03. (Agente de Vigilância e Recepção – VUNESP – 2013). Suponha-se que o cartaz a seguir seja utilizado para informar os usuários sobre o festival Sounderground.

Prezado Usuário

_____ de oferecer lazer e cultura aos passageiros do metrô, _____ desta segunda-feira (25/02), _____ 17h30, começa o Sounderground, festival internacional que prestigia os músicos que tocam em estações do metrô.

Confira o dia e a estação em que os artistas se apresentarão e divirta-se!

Para que o texto atenda à norma-padrão, devem-se preencher as lacunas, correta e respectivamente, com as expressões

- A) A fim ...a partir ... as
- B) A fim ...à partir ... às
- C) A fim ...a partir ... às
- D) Afim ...a partir ... às
- E) Afim ...à partir ... as

04. Assinale a alternativa que não apresenta erro de ortografia:

- A) Ela interrompeu a reunião derrepente.
- B) O governador poderá ter seu mandato caçado.
- C) Os espectadores aplaudiram o ministro.
- D) Saiu com descrição da sala.

05.Em qual das alternativas a frase está corretamente escrita?

- A) O mindingo não depositou na cardeneta de poupança.
- B) O mendigo não depositou na caderneta de poupança.
- C) O mindigo não depozitou na cardeneta de poupança.
- D) O mendingo não depozitou na caderneta de poupança.

06. (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO – ADVOGADO - VUNESP/2013) Analise a propaganda do programa 5inco Minutos.



Em norma-padrão da língua portuguesa, a frase da propaganda, adaptada, assume a seguinte redação:

- (A) 5INCO MINUTOS: às vezes, dura mais, mas não matem-na porisso.
- (B) 5INCO MINUTOS: as vezes, dura mais, mas não matem-na por isso.
- (C) 5INCO MINUTOS: às vezes, dura mais, mas não a matem por isso.
- (D) 5INCO MINUTOS: as vezes, dura mais, mas não lhe matem por isso.
- (E) 5INCO MINUTOS: às vezes, dura mais, mas não a matem porisso.

RACIOCÍNIO LÓGICO - MATEMÁTICO

Números inteiros e racionais: operações (adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação); expressões numéricas; múltiplos e divisores de números naturais; problemas. Frações e operações com frações.	01
Números e grandezas proporcionais: razões e proporções; divisão em partes proporcionais; regra de três; porcentagem e problemas.....	07
Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios; deduzir novas informações das relações fornecidas e avaliar as condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações.	27
Compreensão e elaboração da lógica das situações por meio de: raciocínio verbal, raciocínio matemático, raciocínio sequencial, orientação espacial e temporal, formação de conceitos, discriminação de elementos. Compreensão do processo lógico que, a partir de um conjunto de hipóteses, conduz, de forma válida, a conclusões determinadas.....	42

**NÚMEROS INTEIROS E RACIONAIS:
OPERAÇÕES (ADIÇÃO, SUBTRAÇÃO,
MULTIPLICAÇÃO, DIVISÃO, POTENCIAÇÃO);
EXPRESSÕES NUMÉRICAS; MÚLTIPLOS
E DIVISORES DE NÚMEROS NATURAIS;
PROBLEMAS. FRAÇÕES E OPERAÇÕES COM
FRAÇÕES.**

Os números naturais são o modelo matemático necessário para efetuar uma contagem.

Começando por zero e acrescentando sempre uma unidade, obtemos os elementos dos números naturais:

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

A construção dos Números Naturais

- Todo número natural dado tem um sucessor (número que vem depois do número dado), considerando também o zero.

Exemplos: Seja m um número natural.

- O sucessor de m é $m+1$.
- O sucessor de 0 é 1.
- O sucessor de 1 é 2.
- O sucessor de 19 é 20.

- Se um número natural é sucessor de outro, então os dois números juntos são chamados números consecutivos.

Exemplos:

- 1 e 2 são números consecutivos.
- 5 e 6 são números consecutivos.
- 50 e 51 são números consecutivos.

- Vários números formam uma coleção de números naturais consecutivos se o segundo é sucessor do primeiro, o terceiro é sucessor do segundo, o quarto é sucessor do terceiro e assim sucessivamente.

Exemplos:

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

- Todo número natural dado N , exceto o zero, tem um antecessor (número que vem antes do número dado).

Exemplos: Se m é um número natural finito diferente de zero.

- O antecessor do número m é $m-1$.
- O antecessor de 2 é 1.
- O antecessor de 56 é 55.
- O antecessor de 10 é 9.

Subconjuntos de $\mathbb{N}$

Vale lembrar que um asterisco, colocado junto à letra que simboliza um conjunto, significa que o zero foi excluído de tal conjunto.

$$\mathbb{N}^* = \{1, 2, 3, 4, 5, \dots\}$$

Expressões Numéricas

Nas expressões numéricas aparecem adições, subtrações, multiplicações e divisões. Todas as operações podem acontecer em uma única expressão. Para resolver as expressões numéricas utilizamos alguns procedimentos:

Se em uma expressão numérica aparecer as quatro operações, devemos resolver a multiplicação ou a divisão primeiramente, na ordem em que elas aparecerem e somente depois a adição e a subtração, também na ordem em que aparecerem e os parênteses são resolvidos primeiro.

Exemplo 1

$$\begin{aligned} 10 + 12 - 6 + 7 \\ 22 - 6 + 7 \\ 16 + 7 \\ 23 \end{aligned}$$

Exemplo 2

$$\begin{aligned} 40 - 9 \times 4 + 23 \\ 40 - 36 + 23 \\ 4 + 23 \\ 27 \end{aligned}$$

Exemplo 3

$$\begin{aligned} 25 - (50 - 30) + 4 \times 5 \\ 25 - 20 + 20 = 25 \end{aligned}$$

Números Inteiros

Podemos dizer que este conjunto é composto pelos números naturais, o conjunto dos opostos dos números naturais e o zero. Este conjunto pode ser representado por:

$$\mathbb{Z} = \{\dots, -3, -2, -1, 0, 1, 2, 3, \dots\}$$

Subconjuntos do conjunto $\mathbb{Z}$:

1)

$$\mathbb{Z}^* = \{\dots, -3, -2, -1, 1, 2, 3, \dots\} -$$

Este é o conjunto dos números inteiros excluindo o zero.

2)

$$\mathbb{Z}_+ = \{0, 1, 2, 3, \dots\} - \text{Este é o conjunto dos números inteiros não negativos}$$

3)

$$\mathbb{Z}_- = \{\dots, -3, -2, -1\} - \text{Este é o conjunto dos números inteiros não positivos}$$

Números Racionais

Chama-se de número racional a todo número que pode ser expresso na forma $\frac{a}{b}$, onde a e b são inteiros quaisquer, com $b \neq 0$

Assim, os números $6\left(\frac{12}{2}\right)$ e $1,33333\dots = \frac{4}{3}$ são dois exemplos de números racionais.

Representação Decimal das Frações

Temos 2 possíveis casos para transformar frações em decimais

1º) Decimais exatos: quando dividirmos a fração, o número decimal terá um número finito de algarismos após a vírgula.

$$\frac{1}{2} = 0,5$$

$$\frac{1}{4} = 0,25$$

$$\frac{3}{4} = 0,75$$

2º) Terá um número infinito de algarismos após a vírgula, mas lembrando que a dízima deve ser periódica para ser número racional

OBS: período da dízima são os números que se repetem, se não repetir não é dízima periódica e assim números irracionais, que trataremos mais a frente.

$$\frac{1}{3} = 0,333...$$

$$\frac{35}{99} = 0,353535...$$

$$\frac{105}{9} = 11,6666...$$

Representação Fracionária dos Números Decimais

Trata-se do problema inverso: estando o número racional escrito na forma decimal, procuremos escrevê-lo na forma de fração. Temos dois casos:

1º) Transformamos o número em uma fração cujo numerador é o número decimal sem a vírgula e o denominador é composto pelo numeral 1, seguido de tantos zeros quantos forem as casas decimais do número decimal dado:

$$0,3 = \frac{3}{10}$$

$$0,03 = \frac{3}{100}$$

$$0,003 = \frac{3}{1000}$$

$$3,3 = \frac{33}{10}$$

2º) Devemos achar a fração geratriz da dízima dada; para tanto, vamos apresentar o procedimento através de alguns exemplos:

Exemplo 1

Seja a dízima 0,333... .

Façamos $x = 0,333...$ e multipliquemos ambos os membros por 10: $10x = 3,333$

Subtraindo membro a membro, a primeira igualdade da segunda:

$$10x - x = 3,333... - 0,333... \rightarrow 9x = 3 \rightarrow x = 3/9$$

Assim, a geratriz de 0,333... é a fração $\frac{3}{9}$.

Exemplo 2

Seja a dízima 5,1717... .

Façamos $x = 5,1717...$ e $100x = 517,1717...$.

Subtraindo membro a membro, temos:

$$99x = 512 \rightarrow x = 512/99$$

Assim, a geratriz de 5,1717... é a fração 512/99 .

Números Irracionais

Identificação de números irracionais

- Todas as dízimas periódicas são números racionais.
- Todos os números inteiros são racionais.
- Todas as frações ordinárias são números racionais.
- Todas as dízimas não periódicas são números irracionais.
- Todas as raízes inexatas são números irracionais.
- A soma de um número racional com um número irracional é sempre um número irracional.
- A diferença de dois números irracionais, pode ser um número racional.
- Os números irracionais não podem ser expressos na forma $\frac{a}{b}$, com a e b inteiros e $b \neq 0$.

Exemplo: $\sqrt{5} - \sqrt{5} = 0$ e 0 é um número racional.

- O quociente de dois números irracionais, pode ser um número racional.

Exemplo: $\sqrt{8} : \sqrt{2} = \sqrt{4} = 2$ e 2 é um número racional.

- O produto de dois números irracionais, pode ser um número racional.

Exemplo: $\sqrt{5} \cdot \sqrt{5} = \sqrt{25} = 5$ e 5 é um número racional.

Exemplo: radicais ($\sqrt{2}, \sqrt{3}$) a raiz quadrada de um número natural, se não inteira, é irracional.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Windows 7, 8 e 10, Microsoft Word e Excel 2010 e 2013.....	01
--	----

WINDOWS 7, 8 E 10, MICROSOFT WORD E EXCEL 2010 E 2013.

WINDOWS 7

O Windows 7 foi lançado para empresas no dia 22 de julho de 2009, e começou a ser vendido livremente para usuários comuns dia 22 de outubro de 2009.

Diferente do Windows Vista, que introduziu muitas novidades, o Windows 7 é uma atualização mais modesta e direcionada para a linha Windows, tem a intenção de torná-lo totalmente compatível com aplicações e hardwares com os quais o Windows Vista já era compatível.

Apresentações dadas pela companhia no começo de 2008 mostraram que o Windows 7 apresenta algumas variações como uma barra de tarefas diferente, um sistema de "network" chamada de "HomeGroup", e aumento na performance.

- Interface gráfica aprimorada, com nova barra de tarefas e suporte para telas touch screen e multi-táctil (multi-touch)
- Internet Explorer 8;
- Novo menu Iniciar;
- Nova barra de ferramentas totalmente reformulada;
- Comando de voz (inglês);
- Gadgets sobre o desktop;
- Novos papéis de parede, ícones, temas etc.;
- Conceito de Bibliotecas (Libraries), como no Windows Media Player, integrado ao Windows Explorer;
- Arquitetura modular, como no Windows Server 2008;
- Faixas (ribbons) nos programas incluídos com o Windows (Paint e WordPad, por exemplo), como no Office 2007;
- Aceleradores no Internet Explorer 8;
- Aperfeiçoamento no uso da placa de vídeo e memória RAM;
- Home Groups;
- Melhor desempenho;
- Windows Media Player 12;
- Nova versão do Windows Media Center;
- Gerenciador de Credenciais;
- Instalação do sistema em VHDs;
- Nova Calculadora, com interface aprimorada e com mais funções;
- Reedição de antigos jogos, como Espadas Internet, Gamão Internet e Internet Damas;
- Windows XP Mode;
- Aero Shake;

Apesar do Windows 7 conter muitos novos recursos o número de capacidades e certos programas que faziam parte do Windows Vista não estão mais presentes ou mudaram, resultando na remoção de certas funcionalidades. Mesmo assim, devido ao fato de ainda ser um sistema operacional em desenvolvimento, nem todos os recursos podem ser definitivamente considerados excluídos. Fixar navegador de internet e cliente de e-mail padrão no menu Iniciar e na área de trabalho (programas podem ser fixados manualmente).

Windows Photo Gallery, Windows Movie Maker, Windows Mail e Windows

Calendar foram substituídos pelas suas respectivas contrapartes do Windows Live, com a perda de algumas funcionalidades. O Windows 7, assim como o Windows Vista, estará disponível em cinco diferentes edições, porém apenas o Home Premium, Professional e Ultimate serão vendidos na maioria dos países, restando outras duas edições que se concentram em outros mercados, como mercados de empresas ou só para países em desenvolvimento. Cada edição inclui recursos e limitações, sendo que só o Ultimate não tem limitações de uso. Segundo a Microsoft, os recursos para todas as edições do Windows 7 são armazenadas no computador.

Um dos principais objetivos da Microsoft com este novo Windows é proporcionar uma melhor interação e integração do sistema com o usuário, tendo uma maior otimização dos recursos do Windows 7, como maior autonomia e menor consumo de energia, voltado a profissionais ou usuários de internet que precisam interagir com clientes e familiares com facilidade, sincronizando e compartilhando facilmente arquivos e diretórios.

Recursos

Segundo o site da própria Microsoft, os recursos encontrados no Windows 7 são fruto das novas necessidades encontradas pelos usuários. Muitos vêm de seu antecessor, Windows Vista, mas existem novas funcionalidades exclusivas, feitas para facilitar a utilização e melhorar o desempenho do SO (Sistema Operacional) no computador.

Vale notar que, se você tem conhecimentos em outras versões do Windows, não terá que jogar todo o conhecimento fora. Apenas vai se adaptar aos novos caminhos e aprender "novos truques" enquanto isso.

Tarefas Cotidianas

Já faz tempo que utilizar um computador no dia a dia se tornou comum. Não precisamos mais estar em alguma empresa enorme para precisar sempre de um computador perto de nós. O Windows 7 vem com ferramentas e funções para te ajudar em tarefas comuns do cotidiano.

Grupo Doméstico

Ao invés de um, digamos que você tenha dois ou mais computadores em sua casa. Permitir a comunicação entre várias estações vai te poupar de ter que ir fisicamente aonde a outra máquina está para recuperar uma foto digital armazenada apenas nele.

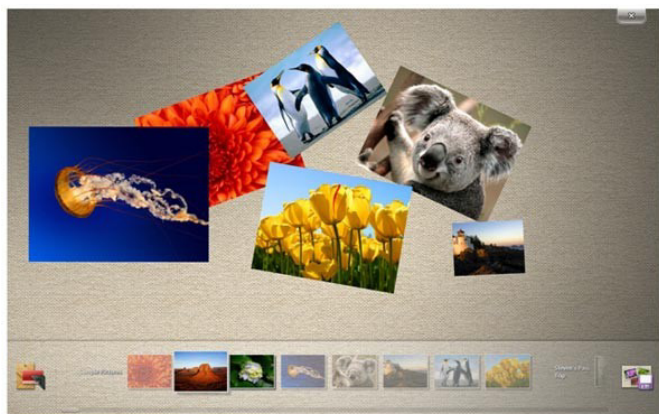
Com o Grupo Doméstico, a troca de arquivos fica simplificada e segura. Você decide o que compartilhar e qual os privilégios que os outros terão ao acessar a informação, se é apenas de visualização, de edição e etc.

Tela sensível ao toque

O Windows 7 está preparado para a tecnologia sensível ao toque com opção a multitoque, recurso difundido pelo iPhone.

O recurso multitoque percebe o toque em diversos pontos da tela ao mesmo tempo, assim tornando possível dimensionar uma imagem arrastando simultaneamente duas pontas da imagem na tela.

O Touch Pack para Windows 7 é um conjunto de aplicativos e jogos para telas sensíveis ao toque. O Surface Collage é um aplicativo para organizar e redimensionar fotos. Nele é possível montar slide show de fotos e criar papéis de parede personalizados. Essas funções não são novidades, mas por serem feitas para usar uma tela sensível a múltiplos toques as tornam novidades.

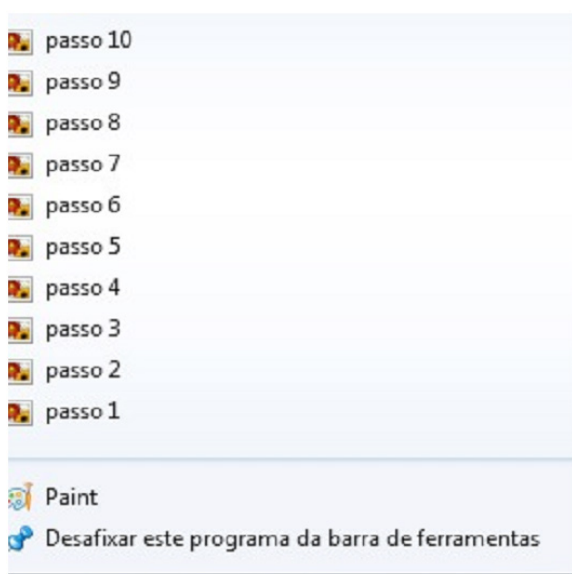


Microsoft Surface Collage, desenvolvido para usar tela sensível ao toque.

Lista de Atalhos

Novidade desta nova versão, agora você pode abrir diretamente um arquivo recente, sem nem ao menos abrir o programa que você utilizou. Digamos que você estava editando um relatório em seu editor de texto e precisou fechá-lo por algum motivo. Quando quiser voltar a trabalhar nele, basta clicar com o botão direito sob o ícone do editor e o arquivo estará entre os recentes.

Ao invés de ter que abrir o editor e somente depois se preocupar em procurar o arquivo, você pula uma etapa e vai diretamente para a informação, ganhando tempo.



Exemplo de arquivos recentes no Paint.

Pode, inclusive, fixar conteúdo que você considere importante. Se a edição de um determinado documento é constante, vale a pena deixá-lo entre os "favoritos", visto que a lista de recentes se modifica conforme você abre e fecha novos documentos.

Snap

Ao se utilizar o Windows por muito tempo, é comum ver várias janelas abertas pelo seu monitor. Com o recurso de Snap, você pode posicioná-las de um jeito prático e divertido. Basta apenas clicar e arrastá-las pelas bordas da tela para obter diferentes posicionamentos.

O Snap é útil tanto para a distribuição como para a comparação de janelas. Por exemplo, jogue uma para a esquerda e a outra na direita. Ambas ficaram abertas e dividindo igualmente o espaço pela tela, permitindo que você as veja ao mesmo tempo.

Windows Search

O sistema de buscas no Windows 7 está refinado e estendido. Podemos fazer buscas mais simples e específicas diretamente do menu iniciar, mas foi mantida e melhorada a busca enquanto você navega pelas pastas.

Menu iniciar

As pesquisas agora podem ser feitas diretamente do menu iniciar. É útil quando você necessita procurar, por exemplo, pelo atalho de inicialização de algum programa ou arquivo de modo rápido.

"Diferente de buscas com as tecnologias anteriores do Windows Search, a pesquisa do menu início não olha apenas aos nomes de pastas e arquivos.

Considera-se o conteúdo do arquivo, tags e propriedades também" (Jim Boyce; Windows 7 Bible, pg 770).

Os resultados são mostrados enquanto você digita e são divididos em categorias, para facilitar sua visualização.

Abaixo as categorias nas quais o resultado de sua busca pode ser dividido.

- Programas
- Painel de Controle
- Documentos
- Música
- Arquivos

ATUALIDADES

Cultura Geral. Fatos políticos, econômicos e sociais ocorridos no ano de 2017 e divulgados na mídia local e nacional.....01

CULTURA GERAL. FATOS POLÍTICOS, ECONÔMICOS E SOCIAIS OCORRIDOS NO ANO DE 2017 E DIVULGADOS NA MÍDIA LOCAL E NACIONAL.

POLÍTICA

TENTATIVA DE OCULTAR DINHEIRO E 16 BARRAS DE OURO LEVOU NUZMAN À PRISÃO, DIZ MPF.

DE ACORDO COM INVESTIGAÇÃO, NOS ÚLTIMOS 10 DOS 22 ANOS DE PRESIDÊNCIA DO COB, NUZMAN AMPLIOU SEU PATRIMÔNIO EM 457%, NÃO HAVENDO INDICAÇÃO CLARA DE SEUS RENDIMENTOS.

A prisão temporária cumprida nesta quinta-feira (5) contra Carlos Arthur Nuzman teve como um dos motivos a tentativa de o presidente do Comitê Olímpico Brasileiro (COB) ocultar bens, segundo o Ministério Público Federal (MPF). Entre eles, valores em espécie e 16 quilos de ouro que estariam em um cofre na Suíça.

De acordo com os investigadores da força-tarefa da Lava Jato no Rio, as apreensões na primeira etapa da Operação "Unfair Play", em 5 de setembro, levaram Nuzman a fazer uma retificação na declaração de imposto de renda. Segundo o MPF, foi uma tentativa de regularizar os bens não declarados. Um dos objetos apreendidos foi uma chave, que estava guardada junto a cartões de agentes de serviços de locação na Suíça. Segundo o MPF, são indícios de que Nuzman guardou lá o ouro.

De acordo com o texto do documento de pedido de prisão, "ao fazer a retificação da declaração de imposto de renda para incluir esses bens, em 20/09/2017, [Nuzman] claramente atuou para obstruir investigação da ocultação de patrimônio" e "sequer apontou a origem desse patrimônio, o que indica a ilicitude de sua origem". Com as inclusões destes bens, os investigadores acreditam que os rendimentos declarados são insuficientes para justificar a variação patrimonial em 2014. A omissão, segundo o MPF, seria de no mínimo R\$ 1,87 milhões.

Ainda de acordo com o MPF, nos últimos 10 dos 22 anos de presidência do COB, Nuzman ampliou seu patrimônio em 457%, não havendo indicação clara de seus rendimentos. Um relatório incluído no pedido de prisão diz ainda que, em 2014, o patrimônio dobrou, com um acréscimo de R\$ 4.276.057,33.

"Chama a atenção o fato de que desse valor, R\$ 3.851.490,00 são decorrentes de ações de companhia sediada nas Ilhas Virgens Britânicas, conhecido paraíso fiscal", diz o texto. O advogado Nélcio Machado, que representa Nuzman, questionou a prisão desta terça: "É uma medida dura e não é usual dentro do devido processo legal".

Além de Nuzman, foi preso na operação "Unfair Play" seu braço-direito Leonardo Gryner, diretor de marketing do COB e de comunicação e marketing do Comitê Rio-2016. Segundo o MPF, as prisões foram necessárias como "garantia de ordem pública", para permitir bloquear o patrimônio, além de "impedir que ambos continuem atuando, seja criminosamente, seja na interferência" das provas.

O MPF reforça ainda que, apesar dos indícios de corrupção, não houve movimentação no sentido de afastar Nuzman e Gryner de suas funções junto ao COB. "Assim, ambos continuam gerindo os contratos firmados pelo COB, mediante uso de dinheiro público além do pleno acesso a documentos e informações necessárias à produção probatória".

Fonte: G1.com/ Acessado em 10/2017

TUCANOS QUEREM TIRAR AÉCIO DA PRESIDÊNCIA DO PARTIDO

Cresceu dentro do PSDB o movimento para forçar a renúncia do senador Aécio Neves (MG) da presidência do partido. Ele está licenciado do cargo desde maio, quando entrou na mira da delação da JBS. Na ocasião, caciques tucanos esperavam a renúncia do político mineiro. Mas ele resistiu.

Agora, com o novo afastamento de Aécio do mandato de senador pelo Supremo Tribunal Federal, o partido voltou a articular a saída definitiva dele do comando tucano. A percepção é que a permanência dele no cargo tem trazido grande desgaste à imagem da legenda. A pressão é para que ele deixe a presidência do PSDB ainda em outubro.

Fonte: G1.com/ Acessado em 10/2017

DELATOR DIZ QUE CONHECEU SUPOSTO OPERADOR DE PROPINA DE EX-PRESIDENTE DA PETROBRAS. CHEFE DO SETOR DE PROPINAS DA ODEBRECHT DISSE QUE SE ENCONTROU COM HOMEM QUE PEDIU DINHEIRO A ALDEMIR BENDINE.

O ex-funcionário da Odebrecht, Fernando Migliaccio, afirmou ao juiz Sérgio Moro que se encontrou mais de uma vez com um suposto intermediário de propinas, que seriam pagas ao ex-presidente da Petrobras, Aldemir Bendine.

Migliaccio atuava no Setor de Operações Estruturadas, que era usado pela empreiteira para fazer pagamentos ilícitos a funcionários públicos e agentes políticos. Ele prestou depoimento em um processo em que Bendine é acusado de receber R\$ 3 milhões em propina da Odebrecht, para ajudar a empresa a fechar contratos com a Petrobras.

Em depoimentos anteriores, ex-executivos da Odebrecht confirmaram a história e apresentaram uma planilha com o suposto pagamento. No arquivo, consta que o dinheiro foi entregue a alguém com o codinome "Cobra". Para o Ministério Público Federal (MPF), trata-se de Bendine.

No depoimento desta quarta-feira, Moro perguntou a Migliaccio se ele conhecia Bendine ou André Gustavo Vieira, o homem que é apontado como o operador da suposta propina.

Moro: O senhor conhece o senhor Aldemir Bendine ou o senhor André Gustavo Vieira?

Migliaccio: O senhor Aldemir Bendine eu não conheço e o senhor André, eu não sei se é esse o nome, mas eu imagino que sim

Moro: O senhor pode esclarecer?

Migliaccio: Ele foi à minha sala algumas vezes no escritório pra saber dos pagamentos

Moro: Desses pagamentos?

Migliaccio: É.

Moro: O senhor mencionou que esse setor foi desmantelado, mas esses pagamentos que foram lhe mostrados [pagamentos ao codinome Cobra] pelo Ministério Público, pela procuradora, esse pagamentos foram feitos pelo setor de operações estruturadas?

Migliaccio: Sim. Quer fizer, eu não tenho certeza se todos eles, mas se está no sistema, que eu não tenho mais domínio, nunca mais vi, se está lá é porque foi feito.

Outro lado

Em nota, a defesa de Aldemir Bendine afirmou que ele não recebeu qualquer valor. Os advogados de André Gustavo Vieira não foram encontrados para comentar o teor do depoimento.

Fonte: G1.com/ Acessado em 10/2017

SENADO APROVA REFORMA DA LEI DE EXECUÇÃO PENAL; PROJETO VAI À CÂMARA

PROPOSTA FOI ELABORADA POR COMISSÃO DE JURISTAS CRIADA PARA DEBATER O TEMA. ENTRE AS MUDANÇAS, ESTÁ O ESTABELECIMENTO DE LIMITE MÁXIMO DE OITO PRESOS POR CELA.

Senado aprovou nesta quarta-feira (4) um projeto que promove uma reforma da Lei de Execução Penal.

Entre as mudanças previstas na proposta, está a definição de limite máximo de oito presos por cela. A redação em vigor da lei, que é de 1984, prevê que o condenado "será alojado em cela individual", situação rara nos presídios brasileiros.

Pela proposta, "em casos excepcionais", serão admitidas celas individuais.

A medida também possibilita, como direito do preso, a progressão antecipada de regime no caso de presídio superlotado (veja mais detalhes da proposta abaixo).

O projeto é derivado de uma comissão de juristas criada pelo Senado para debater o tema. A proposta segue agora para análise da Câmara dos Deputados.

A comissão trabalhou pautada em seis eixos:

- Humanização da sanção penal;
- efetividade do cumprimento da sanção penal;
- ressocialização do sentenciado;
- desburocratização de procedimentos;
- informatização;
- previsibilidade da execução penal.

Entre os objetivos do projeto, está a tentativa de desinchar o sistema penitenciário no país. Para o relator da proposta, senador Antonio Anastasia (PSDB-MG), o atual sistema carcerário não está "estruturado para cumprir a sua missão legal: ressocializar".

"Trata-se de um sistema [o atual] voltado para o encarceramento e para a contenção antecipada de pessoas, sem julgamento definitivo. Como resultado, cria-se um ambiente propício para as revoltas e as rebeliões", justificou Anastasia.

Mudanças

Entre outros pontos, a proposta prevê que:

O trabalho do condenado passa a ser visto como parte integrante do programa de recuperação do preso, e não como benesse, e passa a ser remunerado com base no salário mínimo cheio, não mais com base em 75% do salário mínimo;

estabelecimentos penais serão compostos de espaços reservados para atividades laborais;

gestores prisionais deverão implementar programas de incentivo ao trabalho do preso, procurando parcerias junto às empresas e à Administração Pública

deverão ser ampliadas as possibilidades de conversão da prisão em pena alternativa;

entre as formas de trabalho para presos, a preferência para o trabalho de produção de alimentos dentro do presídio, como forma de melhorar a comida;

deverão ser incluídos produtos de higiene entre os itens de assistência material ao preso;

deverá ser informatizado o acompanhamento da execução penal.

O texto também promove alterações na lei que institui o sistema nacional de políticas públicas sobre drogas.

No ponto sobre consumo pessoal, a proposta estabelece que compete ao Conselho Nacional de Política sobre Drogas, em conjunto com o Conselho Nacional de Política Criminal e Penitenciária, estabelecer os indicadores referenciais de natureza e quantidade da substância apreendida, compatíveis com o consumo pessoal.

Cumprimento de pena

A proposta também prevê a possibilidade do cumprimento de pena privativa de liberdade em estabelecimento administrado por organização da sociedade civil, observadas as vedações estabelecidas na legislação, e cumpridos os seguintes requisitos:

Aprovar projeto de execução penal junto ao Tribunal de Justiça da Unidade da Federação em que exercerá suas atividades;

cadastrar-se junto ao Departamento Penitenciário Nacional (Depen);

habilitar-se junto ao órgão do Poder Executivo competente da Unidade da Federação em que exercerá suas atividades;

encaminhar, anualmente, ao Depen, relatório de reincidência e demais informações solicitadas;

submeter-se à prestação de contas junto ao Tribunal de Contas da Unidade da Federação em que desenvolva suas atividades.

Fonte: G1.com/ Acessado em 10/2017

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Atendente a Clientes 01

A imagem da organização.....	01
Relações Humanas na Empresa.....	02
Trabalho em Equipe.....	04
Automotivação.....	07
Inteligência emocional.....	12
Princípios fundamentais para um bom atendimento.....	14
Conceito de cliente. Tipos de clientes e como lidar com cada tipo. Satisfação, valor e retenção de clientes.....	15
Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico. Atendimento telefônico e pessoal.....	15
Transferência de Chamadas. Sistemas telefônicos.....	15
Tratamento Pessoal. Como atender chamadas externas e como anotar recados.....	16
Comunicação Verbal e Não Verbal e a técnica de Rapport.....	16
Assertividade, Comunicação Assertiva.....	34
Marketing em empresas de serviços.....	34
Como lidar com a concorrência.....	35
Propaganda e promoção. Telemarketing.....	37
Ética profissional.....	39
Rotinas de recepção.....	41
Noções de segurança patrimonial.....	42

A IMAGEM DA ORGANIZAÇÃO.

A obra *Imagens da Organização* do autor Gareth Morgan (1996), mostra a limitação da visão com relação à imagem que temos da organização, para tanto, o autor utiliza-se de sete metáforas, que são representadas por paradigmas imprescindíveis, com uma visão de mundo e de ações pertencentes ao sistema social. Ressalta que, visualizar a organização por meio de metáforas, torna possível o entendimento das organizações, contribuindo para o surgimento de novas idéias para a teoria das organizações. Porém as metáforas podem auxiliar na compreensão parcial e inexistente.

O conjunto de metáforas ajuda a descobrir que existem situações importantes que até o momento presente não são reconhecidas e integralizadas as organizações, porém Morgan (1996) informa que o valor da metáfora não está no conteúdo, mas sim no processo capaz de desenvolver situações eficientes para o entendimento da organização.

De acordo com Morgan (1996), as principais metáforas vêem as organizações como:

- máquinas
- organismos-
- cérebros
- culturas
- sistemas políticos
- prisões psíquicas
- fluxo e transformação-
- instrumentos de dominação

A metáfora de organizações como máquina, mostra que as empresas são planejadas e organizadas como aparelho próprio para comunicar movimento ou aproveitar e por em ação um agente natural, ou seja, como um instrumento ou utensílio.

A racionalidade absoluta é o conceito principal nesta metáfora para a conquista dos objetivos almejados acerca da produtividade, eficiência e eficácia que são valores fundamentais na metáfora da máquina.

No entanto, a metáfora da organização como organismo, em que a empresa é enxergada como um organismo vivo, diferente da máquina, as ações e inter-relações são valorizados no ambiente de trabalho, entretanto, nesta metáfora existe uma abrangência maior das teorias das organizações, ou seja, tem ligações fortes e diretas com as teorias das organizações contemporâneas.

A metáfora de organizações como cérebro, mostra que é possível divulgar e realizar capacidades parecidas ao cérebro no aspecto geral da organização, abrangendo inclusive teorias e trabalhos livres e flexíveis, fazendo parte do processo o processamento de informações.

A metáfora de organizações como cultura, exhibe e faz menção aos aspectos simbólicos acerca do modo de viver das organizações. Mostra o conjunto de hábitos, costumes, linguagem, rituais, histórias e mitos que reflete na cultura da empresa, e no modo da empresa ser reconhecida no mercado, que recebe influencia devido a próxima metá-

fora intitulada: sistema político, em que Morgan escreve que é extraordinário localizar organizações possuidoras de apenas uma das categorias de regra política. Todavia o autor lembra que não poderá se referir a política suja apenas, e sim, ter um olhar crítico e questionador no que tange e se relaciona com as teorias convencionais sobre as organizações acerca dos agentes envolvidos na organização.

Nesta metáfora, é demonstrada a normalidade das pessoas fazerem parte de turma, ou grupos de afinidades baseados em relacionamentos. Pessoas com desejos diferentes, unem-se por motivos de conveniência, mas é fundamental fazer as coalizões. Contudo, as pessoas na maioria das vezes, não são valorizadas pela sua competência técnica, e sim por sua habilidade de respeitar e entender os outros, ser simpáticos e empáticos, entretanto, é preciso saber lidar com conflitos e poder, procurando ter conhecimento do que a organização pretende dos subalternos e estes dos seus superiores.

De acordo com Morgan (1996), os interesses e conflitos fazem parte da dinâmica das organizações acerca do incentivo da competição e da colaboração, além disso, também colabora com a existência de acordos. Deste modo, Morgan mostra que todos na organização fazem política, sejam por meio de acordos, conflitos e outros métodos de relacionamentos.

Essa metáfora auxilia em conhecer e aceitar a realidade política das organizações e conseguir mecanismos para a construção de novos procedimentos. Fornece subsídios para entender a relação de interesses, conflitos e poder. Apaga o mito da racionalidade organizacional baseada em interesses comuns voltada apenas para uma pequena parcela da organização. Contudo o autor mostra que existem também as limitações, como visualizar a política em tudo, mesmo quando ela é inexistente, gerando desconfiança. Achar que algumas pessoas podem ter mais poder do que outras.

Morgan se inspirou nas obras de Aristóteles para realizar essa metáfora, portanto, cita que a política oferece mecanismos de organizar a sociedade por meio de formas e regras não autoritárias, não obstante para ele, a política é o instrumento que consegue conciliar os desejos e interesses individuais e coletivos, porém divergentes na busca de uma harmonização através da negociação.

Os cárceres psíquicos ou prisões psíquicas é a sexta metáfora em que Morgan evidencia como parte negativa para os empregados, pois mede o cansaço advindo da manipulação das mentes das pessoas que podem ser funcionários. Morgan se baseou na obra de Platão, *Mito da Caverna*, em que é retratada a vida de uma pessoa dentro da caverna, mas que tem contato apenas com o seu mundo por meio de sombras e imagens, que se tornam realidade para o indivíduo que está nesse ambiente.

Apesar das partes negativas, essa metáfora mostra as perspectivas de conhecer profundamente o que poderá existir por trás de algumas ações praticadas nas organizações, inclusive a racionalização em excesso.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Atendente a Clientes 01

Promove uma grande ligação com a metáfora do sistema político, devido auxiliar no reconhecimento do poder e dos conflitos. Auxilia nas inovações e mudanças necessárias na organização, conhecendo o fluxo e transformações das atividades realizadas.

Fonte: <http://www3.unifai.edu.br/pesquisa/publica%C3%A7%C3%B5es/artigos-cient%C3%ADficos/professores/bacharelados/imagens-da-organiza%C3%A7%C3%A3o-uma-vis%C3%A3o>

RELAÇÕES HUMANAS NA EMPRESA.

Falar em relações humanas é considerar todo tipo de relação social ou interação entre os indivíduos. Esta é uma questão abordada por diversas ciências, dentre elas, a sociologia, a antropologia, a biologia, a política, economia, as ciências naturais, enfim, aquilo que envolve o homem aí estão as relações humanas.

Dentro do campo das relações humanas há variações para cada área especificamente, como por exemplo, as relações humanas no trabalho, as relações humanas na saúde, na educação, relação humana social, etc.

As Relações humanas no trabalho são necessárias pelo fato de que todos os setores da vida exigem trabalho em grupo, o homem já não pode trabalhar sozinho. A divisão do trabalho cada vez maior torna o dia a dia da empresa mais dependente do grupo, e dos indivíduos que o compõe.

No trabalho, estas relações são necessárias, pois toda empresa, seja ela de grande, médio ou pequeno porte, tem como princípio de funcionamento a trabalho em conjunto, a coletividade, pois a maioria das tarefas são realizadas por grandes grupos de pessoas, onde cada um tem sua função. Este processo de divisão do trabalho se deu ao longo de tempo e teve seu auge quando foi iniciada a revolução industrial e o a inserção do sistema capitalista de produção, que visa o lucro a produtividade, ou seja, cada pessoa fazendo exclusivamente determinada tarefa aumentaria a produtividade e minimizaria o tempo gasto no processo de produção. Vale lembrar que as relações humanas não estão estritamente ligadas apenas as relações entre as pessoas, mas ao também ambiente de trabalho, ou de atuação, ou seja, na escola entre os alunos, em casa, com a família, e também a relação do empregado com a empresa, visto que desta relação é que será ditado a produtividade daquela empresa.

Pesquisas apontam que um dos problemas para a falta de produtividade no trabalho muitas vezes está relacionado a insatisfação do trabalhador com o ambiente de trabalho e as vezes também com as pessoas que ali estão, esta foi uma experiência feita por Elton Mayo que segundo ele, para se chegar a solução dos problemas de relações humanas foi preciso fazer experiências, que ligou a produtividade à satisfação dos trabalhadores mudando o ambiente de trabalho e conhecendo cada indivíduo. Isso fez

com que ele chegasse à conclusão de que os indivíduos não podem ser tratados isoladamente, mas sim como um grupo. O objetivo de cada indivíduo é o bem-estar, já o da empresa é a eficiência, e isso acaba gerando conflitos, portanto, a função dela é estabelecer um equilíbrio entre a produtividade e a satisfação dos trabalhadores.

Outras experiências também foram realizadas como, por exemplo, a de Hawthorne, que visavam detectar de que modo fatores ambientais - como a iluminação do ambiente de trabalho influenciava a produtividade dos trabalhadores. Entretanto a tentativa foi frustrada, os pesquisadores não conseguiram provar a existência de qualquer relação simples entre a intensidade de iluminação e o ritmo de produção, mas foi possível constatar que os resultados da experiência eram influenciados por fatores de natureza psicológica. A experiência em Hawthorne permitiu o delineamento dos princípios básicos da Teoria das Relações Humanas que veio a se formar logo em seguida, e um novo vocabulário é incorporado ao dicionário administrativo: fala-se, desde então, em motivação, liderança, comunicação, organização informal, dinâmica de grupo etc.

É necessário conhecer o indivíduo para conhecer suas qualificações, suas necessidades e limitações para que ele seja utilizado para ser útil dentro da empresa e que também possa estar realizando determinado trabalho, para a satisfação da empresa e do trabalhador estarem sempre produzindo qualitativamente.

Foi publicado numa revista sobre RH no trabalho que dizia:

RELAÇÕES HUMANAS NO TRABALHO:

As seis palavras mais importantes: "ADMITO QUE O ERRO FOI MEU"

As cinco palavras mais importantes: "VOCÊ FEZ UM BOM TRABALHO"

As quatro palavras mais importantes: "QUAL A SUA OPINIÃO"

As três palavras mais importantes: "FAÇA O FAVOR"

As duas palavras mais importantes: "MUITO OBRIGADO"

A palavra mais importante: "NÓS".

Assim, relações humanas está interligada com diversos fatores da vida social e individual da pessoas, conceitos que escutamos desde que somos educados pela família, dentre eles estão: educação, ética, moral, cultura, política, economia, modo de vida, condições de trabalho, respeito mútuo, conscientização, solidariedade, trabalho em grupo, coletividade e também a individualidade de cada ser humano, entre outros conceitos que sempre ouvimos falar, mas que nem sempre são colocados em prática. (Texto adaptado: Ruth Rodrigues)

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

A palavra Comunicação deriva do latim *communicare*, cujo significado é tornar comum, partilhar, associar, trocar opiniões, conferenciar.

Tem o sentido de participação, em interação, em troca de mensagem, em emissão ou recebimento de informação nova. Assim, como se vê, implica participação.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Atendente a Clientes 01

Comunicação é o processo de transmitir informação de uma pessoa para outra. Se não houver esta compreensão, não houve comunicação. Se uma pessoa transmitir uma mensagem e esta não for compreendida por quem recebeu a mensagem, a comunicação não se efetivou.

Essa ação pode ser verbal, ou, não verbal. E também, pode ser por diversos meios.

Assim, comunicação não é aquilo que o remetente fala. Mas, sim, aquilo que o destinatário entende. Portanto, só há comunicação, se o receptor compreender a mensagem enviada pelo emissor.

Chiavenato define comunicação como troca de informações entre indivíduos. Significa tornar comum uma mensagem ou informação.

Há para isso, o processo de comunicação, que é composto de três etapas subdivididas:

1 - Emissor: é a pessoa que pretende comunicar uma mensagem, pode ser chamada de fonte ou de origem.

a) Significado: corresponde à ideia, ao conceito que o emissor deseja comunicar.

b) Codificador: é constituído pelo mecanismo vocal para decifrar a mensagem.

2 - Mensagem: é a ideia em que o emissor deseja comunicar.

a) Canal: também chamado de veículo, é o espaço situado entre o emissor e o receptor.

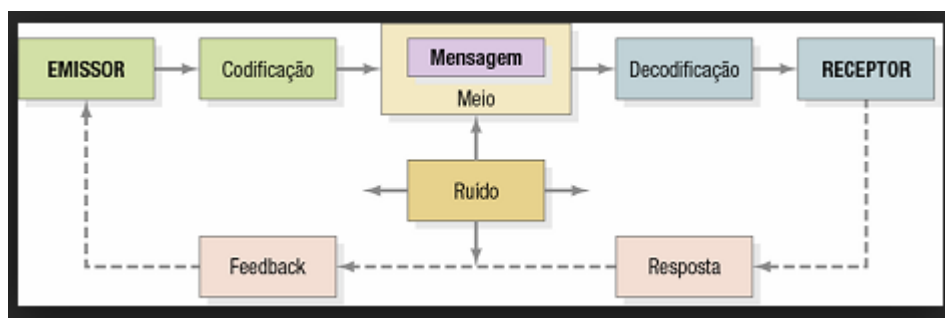
b) Ruído: é a perturbação dentro do processo de comunicação.

3 - Receptor: é a etapa que recebe a mensagem, a quem é destinada.

a) Descodificador: é estabelecido pelo mecanismo auditivo para decifrar a mensagem, para que o receptor a compreenda.

b) Compreensão: é o entendimento da mensagem pelo receptor.

c) Feedback: o receptor confirmar a mensagem recebida do emissor, representa a volta da mensagem enviada pelo emissor.



Exemplo: Uma pessoa (emissor) tem uma ideia (significado) que pretende comunicar. Para tanto se vale de seu mecanismo vocal (codificador), que expressa sua mensagem em palavras. Essa mensagem, veiculada pelo ar (canal) é interpretada pela pessoa a quem se comunica (receptor), após sua decifração por seu mecanismo auditivo (descodificador). O receptor, após constatar que entendeu a mensagem (compreensão), esclarece a fonte acerca de seu entendimento (feedback).

Pode-se, portanto, dizer que a comunicação só pode ser considerada eficaz quando a compreensão de receptor coincide com o significado pretendido pelo emissor.

O processo de comunicação nunca é perfeito. No decorrer de suas etapas sempre ocorrem perturbações que prejudicam o processo, no qual são denominados ruídos. Ruído é uma perturbação indesejável em qualquer processo de comunicação, que atrapalha a efetivação da comunicação e pode provocar perdas ou desvios na mensagem.

Ele é identificado na comunicação como o conjunto de barreiras, obstáculos, acréscimos, erros e distorções que prejudicam a compreensão da mensagem em seu fluxo. Isto significa que nem sempre aquilo que o emissor deseja informar é precisamente aquilo que o receptor compreende.

Assim, ruído é qualquer fonte de erro, distúrbio ou deformação de uma mensagem, que atrapalha e age contrário à eficácia da informação.

Por isso, o atendente deve trabalhar com a Comunicação de forma que haja menos ruídos possíveis. Isso, através de solicitações de feedbacks constantes, mensagens claras, objetivas e concisas.

Como diria Rivaldo Chinem, Comunicação é como o futebol, todo mundo pensa que entende e dá palpite. Nesse campo, quando a confusão se instala, quebram-se as regras, e os atores, ao entrar em cena, dão caneladas, e o jogo passa a ser um completo vale-tudo.

Já comunicabilidade é o ato comunicativo otimizado, no qual a mensagem é transferida integral, correta, rápida e economicamente.

Ou seja, é fazer com que a comunicação realmente obtenha seu objetivo, que é fazer com que o receptor entenda justamente aquilo que o emissor intencionava.

No atendimento, a comunicação tem o papel essencial. Pois, o atendimento se concretiza através da troca de informações.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Atendente a Clientes 01

O atendente deve ouvir e solicitar feedback ao cliente, visando entender, sem ruídos, aquilo que está sendo solicitado.

É de interesse do cliente e do atendente que a informação seja recebida de forma clara. Porém, sabemos que nem sempre isso é possível.

Assim, o atendente tem o dever de fazer com que o processo de comunicação aconteça da melhor forma, através, de questionamentos que leve à recepção da mensagem.

É importante que primeiramente, o atendente entenda a linguagem do cliente, e estabeleça para si mesmo o mesmo nível. Tudo isso, para que o público em questão, também consiga compreender o que o atendente está dizendo.

Ter o mesmo nível de linguagem não quer dizer utilizar-se da forma incorreta da língua portuguesa. E sim, dispensar de termos técnicos e palavras difíceis nas quais não podem ser de entendimento do cliente.

Esse desnível de linguagem também caracteriza-se como ruídos, e atrapalham o processo de comunicação.

Fazer esse diagnóstico de qual linguagem deve ser utilizada, auxilia no processo de acolhimento das mensagens. Pois, torna a comunicação clara e objetiva, que é um dos fatores essenciais para a qualidade no atendimento.

É muito complexo falar sobre a linguagem adequada utilizada em uma mensagem. Há dois tipos de variações:

- As variações de uso regional de acordo com o espaço geográfico, na qual denominamos de *dialeto*.

- As variações que devem ser ajustadas de acordo com o destinatário, tais como: a língua falada, a escrita, a jurídica, dos economistas, dos internautas, etc. A essas variações denominamos *registros*.

Ressaltamos que as variações são usadas para distinção social, qualificando em grupos de origem, formação profissional, escolaridade, etc.

Língua Falada	Língua Escrita
vulgar coloquial despreocupada coloquial culta formal	vulgar despreocupada formal literária

Falada vulgar: não existe preocupação com a norma gramatical.

Falada coloquial despreocupada: usada na conversação corrente, com gírias e expressões familiares.

Falada culta: linguagem usada em sala de aula, reuniões, palestras, sem fugir da naturalidade.

Falada formal: imita em tudo a escrita, por isso mesmo, soa artificial.

Escrita vulgar: usada por pessoas sem escolaridade e contém vários erros.

Escrita despreocupada: usada em bilhetes ou correspondências íntimas.

Escrita formal: usada em correspondência empresarial com norma gramatical.

Escrita literária: respeita a norma gramatical e utiliza recursos estilísticos de forma inovadora.

Como se pode ver há várias maneiras de expressar as ideias e cada qual é exigida em determinada situação.

TRABALHO EM EQUIPE.

A mundialização inevitável da atividade econômica tem exigido dos administradores brasileiros, cada vez mais, melhores resultados e contribuição de seus subordinados.

O conjunto de habilidades, conhecimentos e atitudes inerentes ao papel desempenhado por esses líderes os têm transformados, muitas vezes, em "máquinas de sucesso".

Como entender, então, que muitos desses líderes ficam pelo meio do caminho pelo simples fato de não conseguirem levar as suas equipes a atingir as metas necessárias para os seus negócios?

Normalmente, é fácil ouvir de algum líder de equipe ou colega de trabalho expressões como "fulano é uma pessoa de muita personalidade", "sicrano tem uma personalidade forte" ou ainda "beltrano não tem personalidade".

São exatamente essas características, presentes em todos os membros das equipes, que podem levar ao crescimento ou ao fracasso.

A resposta parece estar no fato de que uma equipe é formada de indivíduos, cada qual com a sua personalidade e visão do mundo, sendo então necessário que o administrador conheça as formas de pensamento e ação de seus subordinados, em decorrência das dimensões culturais que formam a sua personalidade enquanto pessoas e profissionais.

OS TIPOS DE PERSONALIDADE

Por toda a vida preza-se por liberdade de expressão de ideias e sentimentos, de escolha quanto ao caminho profissional a seguir, de decidir como conduzir a vida pessoal, os compromissos, a educação dos filhos. Como, no entanto, as pessoas, de repente, veem-se aprisionadas em hábitos estreitos e/ou posturas negativas? É difícil constatar que suas escolhas se baseiam mais em atitudes repetitivas do que num verdadeiro livre arbítrio. Por essas razões, descobrir-se numa determinada tipologia de personalidade pode ser, inicialmente, uma experiência chocante. Mas, à medida que se identificam as fraquezas, certamente fica mais fácil superá-las. É, por isso, que o estudo da personalidade se torna fator fundamental na condução de trabalhos de formação de equipes. Sem a escolha das pessoas adequadas para tal composição, pode-se estar fadado ao insucesso. Diante disso, expõem-se, abaixo, os tipos de personalidades definidos no estudo do professor Nelson Marinz de Lyra, denominados *Eneagrama*, a fim de que, posteriormente, se faça uma relação com os resultados das equipes.

O perfeccionista ou empreendedor

Este tipo tem um grande objetivo de vida: não errar. De preferência, nunca. É fixado na ordem e na perfeição, mas, geralmente, sente-se preso na imperfeição. Acumula inúmeros projetos ao mesmo tempo e, quando finaliza um deles com uma qualidade desejável, acaba não se perdendo.