

Conselho Regional de Medicina do Estado do Paraná

CRM-PR

Profissional de Suporte Administrativo

Edital Nº 1, de 21 de Março de 2018

MR087-2018

DADOS DA OBRA

Título da obra: Prefeitura do Município de Bragança Paulista do Estado de São Paulo

Cargo: Profissional de Suporte Administrativo

(Baseado no Edital Nº 1, de 21 de Março de 2018)

- Língua Portuguesa
- Raciocínio Lógico e Matemático
 - Noções de Informática
- Legislação Aplicada ao Sistema CFM/CRMS
 - 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
Julia Antoneli
Karoline Dourado

Capa

Joel Ferreira dos Santos

SUMÁRIO

Língua Portuguesa

1	Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados.	01
2	Reconhecimento de tipos e gêneros textuais.	07
3	Domínio da ortografia oficial.	07
4	Domínio dos mecanismos de coesão textual.	11
4.1	Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciação textual.	11
4.2	Emprego de tempos e modos verbais.	13
5	Domínio da estrutura morfosintática do período.	27
5.1	Emprego das classes de palavras.	27
5.2	Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração.	42
5.3	Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração.	42
5.4	Emprego dos sinais de pontuação.	53
5.5	Concordância verbal e nominal.	56
5.6	Regência verbal e nominal.	61
5.7	Emprego do sinal indicativo de crase.	68
5.8	Colocação dos pronomes átonos.	73
6	Reescrita de frases e parágrafos do texto.	81
6.1	Significação das palavras.	81
6.2	Substituição de palavras ou de trechos de texto.	81
6.3	Reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto.	81
6.4	Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade.	81
7	Correspondência oficial (conforme Manual de Redação da Presidência da República).	86
7.1	Aspectos gerais da redação oficial.	86
7.2	Finalidade dos expedientes oficiais.	86
7.3	Adequação da linguagem ao tipo de documento.	86
7.4	Adequação do formato do texto ao gênero.	86

Raciocínio Lógico e Matemático

1	Operações, propriedades e aplicações (soma, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação).	01
2	Princípios de contagem e probabilidade.	05
3	Arranjos e permutações.	05
4	Combinações.	05
5	Conjuntos numéricos (números naturais, inteiros, racionais e reais) e operações com conjuntos.	13
6	Razões e proporções (grandezas diretamente proporcionais, grandezas inversamente proporcionais, porcentagem, regras de três simples e compostas).	31
7	Equações e inequações.	57
8	Sistemas de medidas.	71
9	Volumes.	71
10	Compreensão de estruturas lógicas.	76
11	Lógica de argumentação (analogias, inferências, deduções e conclusões).	86
12	Diagramas lógicos.	91

SUMÁRIO

Noções de Informática

1. Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos de informática: tipos de computadores, conceitos de hardware e de software, instalação de periféricos.	01
2. Edição de textos, planilhas e apresentações (ambiente Microsoft Office, versões 2010, 2013 e 365).....	23
3. Noções de sistema operacional (ambiente Windows, versões 7, 8 e 10).	90
4. Redes de computadores: conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet.....	110
5. Programas de navegação: Mozilla Firefox e Google Chrome.....	110
6. Programa de correio eletrônico: MS Outlook.....	110
7. Sítios de busca e pesquisa na Internet.....	110
8. Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.....	156
9. Segurança da informação: procedimentos de segurança.....	162
10. Noções de vírus, worms e pragas virtuais.	167
11. Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, antispyware etc.).	167
12. Procedimentos de backup.	170

Legislação Aplicada ao Sistema CFM/CRMS

(somente para os cargos: CÓDIGOS 202 a 217 Profissional de Suporte Administrativo; CÓDIGO 400 Advogado; CÓDIGO 402 Bibliotecário; CÓDIGO 403 Contador; CÓDIGO 404 Designer; CÓDIGO 405 Jornalista; CÓDIGO 409 Revisor de texto)

Lei nº 3.268/57.	01
Lei nº 11.000/04.	04
Lei nº 6.839/80.	04
Lei nº 6.681/79.	04
Lei nº 9.656/98.	05
Lei nº 8.666/93 (licitações, contratos, pregão, ata de registro de preços).	18
Decreto nº 44.045/58.	45
Decreto nº 20.931/32.	49
Código de Ética Médica.	53
Código de Processo Ético Profissional.	53
Regimento Interno do CRM-PR.	64
Resolução CFM nº 2010/13 (manual de procedimentos administrativos PF/PJ).	71
Resolução CFM nº 2148/16 e nº 2162/17 (especialidades).	71
Resolução CFM nº 1832/08 (cidadão estrangeiro e brasileiro formados em Medicina por faculdades estrangeiras).	82
Resolução CFM nº 2147/16 (Diretor Técnico e Clínico).	83
Resolução CFM nº 1980/11 (inscrição PJ).	87
Resolução CFM nº 997/80 (inscrição PJ).	89
Resolução CFM nº 2152/2016 (Comissão de Ética Médica).	90
Resolução CRM-PR nº 205/2017 (Estabelece as diretrizes gerais para a elaboração de Regimentos Internos das instituições de assistência médica do Paraná).	94

SUMÁRIO

Conhecimentos Específicos

Atendimento com qualidade (público interno e externo)	01
Uso de equipamentos de escritórios: materiais de consumo, fax, máquinas de calcular, copiadora, impressora e periféricos do computador.	14
Serviço postal brasileiro: características, tipos de serviços e limitações.	17
Operações bancárias: aplicações financeiras, empréstimos, câmbio, cadastro, cartões de crédito, cheques, tarifas, transferências e serviços de cobrança. Operações com cartórios: conceitos e características.	18
Noções sobre arquivo: conceitos básicos e técnicas de arquivamento.	27
Noções sobre correspondência oficial e comercial: tipos de documentos, abreviações e formas de tratamento.	27
Princípios básicos da administração. Administração pública: princípios básicos, estrutura, tipos de entidades e organização.	50
Rotinas do setor de pessoal: admissão, demissão, CLT, FGTS, contribuição sindical, impostos e cálculos trabalhistas.	63
Fluxograma e organograma: conceitos, símbolos e usos.	66
Noções de licitação: princípios, definições, e hipóteses de dispensa e inexigibilidade.	67
Contratos com a administração pública: conceitos, formalização, alteração, execução, inexecução e rescisão.	71
Noções sobre administração de estoque: características e gestão.	72
Gestão da qualidade: conceitos e ferramentas. Organização de eventos e solenidades.	75

LÍNGUA PORTUGUESA

1	Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados.	01
2	Reconhecimento de tipos e gêneros textuais.	07
3	Domínio da ortografia oficial.	07
4	Domínio dos mecanismos de coesão textual.	11
4.1	Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequen- ciação textual.	11
4.2	Emprego de tempos e modos verbais.	13
5	Domínio da estrutura morfossintática do período.	27
5.1	Emprego das classes de palavras.	27
5.2	Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração.	42
5.3	Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração.	42
5.4	Emprego dos sinais de pontuação.	53
5.5	Concordância verbal e nominal.	56
5.6	Regência verbal e nominal.	61
5.7	Emprego do sinal indicativo de crase.	68
5.8	Colocação dos pronomes átonos.	73
6	Reescrita de frases e parágrafos do texto.	81
6.1	Significação das palavras.	81
6.2	Substituição de palavras ou de trechos de texto.	81
6.3	Reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto.	81
6.4	Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade.	81
7	Correspondência oficial (conforme Manual de Redação da Presidência da República).	86
7.1	Aspectos gerais da redação oficial.	86
7.2	Finalidade dos expedientes oficiais.	86
7.3	Adequação da linguagem ao tipo de documento.	86
7.4	Adequação do formato do texto ao gênero.	86

1 COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS DE GÊNEROS VARIADOS.

É muito comum, entre os candidatos a um cargo público, a preocupação com a interpretação de textos. Por isso, vão aqui alguns detalhes que poderão ajudar no momento de responder às questões relacionadas a textos.

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 certa informação que a faz ligar-se 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. Nota-se que 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 primeiro objetivo de uma interpretação de um texto é a identificação de sua ideia principal. A partir daí, localizam-se as ideias secundárias, ou fundamentações, as argumentações, ou explicações, que levem ao esclarecimento das questões apresentadas na prova.

Normalmente, numa prova, o candidato é convidado a:

- **Identificar** – é reconhecer 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** – é descobrir as relações de semelhança ou de diferenças entre as situações do texto.
- **Comentar** - é relacionar o conteúdo apresentado com uma realidade, opinando a respeito.
- **Resumir** – é concentrar as ideias centrais e/ou secundárias em um só parágrafo.
- **Parafrasear** – é 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;

Observação – na semântica (significado das palavras) incluem-se: homônimos e parônimos, denotação e conotação, sinonímia e antonímia, polissemia, figuras de linguagem, entre outros.

- Capacidade de observação e de síntese e
- Capacidade de raciocínio.

Interpretar X 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

- *intelecção, 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

É muito comum, mais do que se imagina, a ocorrência de erros de interpretação. Os mais frequentes são:

- **Extrapolação (viagem):** Ocorre quando se sai do contexto, acrescentado 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 total do entendimento do tema desenvolvido.

- **Contradição:** Não raro, o texto apresenta ideias contrárias às do candidato, fazendo-o tirar conclusões equivocadas e, conseqüentemente, errando a questão.

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

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.

OBSERVAÇÃO – 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

- Ler todo o texto, procurando ter uma visão geral do assunto;
- Se encontrar palavras desconhecidas, não interrompa a leitura;
- Ler, ler bem, ler profundamente, ou seja, ler o texto pelo menos duas vezes;
- Inferir;
- Voltar ao texto quantas vezes precisar;
- Não permitir que prevaleçam suas ideias sobre as do autor;
- Fragmentar o texto (parágrafos, partes) para melhor compreensão;
- Verificar, com atenção e cuidado, o enunciado de cada questão;
- O autor defende ideias e você deve percebê-las.

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

QUESTÕES

1-) (SABESP/SP – ATENDENTE A CLIENTES 01 – FCC/2014 - ADAPTADA) Atenção: Para responder à questão, considere o texto abaixo.

A marca da solidão

Deitado de bruços, sobre as pedras quentes do chão de paralelepípedos, o menino espia. Tem os braços dobrados e a testa pousada sobre eles, seu rosto formando uma tenda de penumbra na tarde quente.

Observa as ranhuras entre uma pedra e outra. Há, dentro de cada uma delas, um diminuto caminho de terra, com pedrinhas e tufo minúsculos de musgos, formando pequenas plantas, ínfimos bonsais só visíveis aos olhos de quem é capaz de parar de viver para, apenas, ver. Quando se tem a marca da solidão na alma, o mundo cabe numa fresta.

(SEIXAS, Heloisa. Contos mais que mínimos. Rio de Janeiro: Tinta negra bazar, 2010. p. 47)

No texto, o substantivo usado para ressaltar o universo reduzido no qual o menino detém sua atenção é

- (A) fresta.
- (B) marca.
- (C) alma.
- (D) solidão.
- (E) penumbra.

Texto para a questão 2:

DA DISCRICÃO

Mário Quintana

*Não te abras com teu amigo
 Que ele um outro amigo tem.
 E o amigo do teu amigo
 Possui amigos também...*
 (http://pensador.uol.com.br/poemas_de_amizade)

2-) (PREFEITURA DE SERTÃOZINHO – AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE – VUNESP/2012) De acordo com o poema, é correto afirmar que

- (A) não se deve ter amigos, pois criar laços de amizade é algo ruim.
- (B) amigo que não guarda segredos não merece respeito.
- (C) o melhor amigo é aquele que não possui outros amigos.
- (D) revelar segredos para o amigo pode ser arriscado.
- (E) entre amigos, não devem existir segredos.

3-) (GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA – AGENTE PENITENCIÁRIO – VUNESP/2013) Leia o poema para responder à questão.

Casamento

*Há mulheres que dizem:
 Meu marido, se quiser pescar, pesque,
 mas que limpe os peixes.
 Eu não. A qualquer hora da noite me levanto,
 ajudo a escamar, abrir, retalhar e salgar.
 É tão bom, só a gente sozinhos na cozinha,
 de vez em quando os cotovelos se esbarram,
 ele fala coisas como "este foi difícil"
 "prateou no ar dando rabanadas"
 e faz o gesto com a mão.
 O silêncio de quando nos vimos a primeira vez
 atravessa a cozinha como um rio profundo.
 Por fim, os peixes na travessa,
 vamos dormir.
 Coisas prateadas espocam:
 somos noivo e noiva.*

(Adélia Prado, Poesia Reunida)

RACIOCÍNIO LÓGICO

1 Operações, propriedades e aplicações (soma, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação).....	01
2 Princípios de contagem e probabilidade.	05
3 Arranjos e permutações.	05
4 Combinações.	05
5 Conjuntos numéricos (números naturais, inteiros, racionais e reais) e operações com conjuntos.....	13
6 Razões e proporções (grandezas diretamente proporcionais, grandezas inversamente proporcionais, porcentagem, regras de três simples e compostas).	31
7 Equações e inequações.	57
8 Sistemas de medidas.	71
9 Volumes.	71
10 Compreensão de estruturas lógicas.	76
11 Lógica de argumentação (analogias, inferências, deduções e conclusões).	86
12 Diagramas lógicos.....	91

1 OPERAÇÕES, PROPRIEDADES E APLICAÇÕES (SOMA, SUBTRAÇÃO, MULTIPLICAÇÃO, DIVISÃO, POTENCIAÇÃO E RADICIAÇÃO).

Os problemas matemáticos são resolvidos utilizando inúmeros recursos matemáticos, destacando, entre todos, os princípios algébricos, os quais são divididos de acordo com o nível de dificuldade e abordagem dos conteúdos.

Primeiramente os cálculos envolvem adições e subtrações, posteriormente as multiplicações e divisões. Depois os problemas são resolvidos com a utilização dos fundamentos algébricos, isto é, criamos equações matemáticas com valores desconhecidos (letras). Observe algumas situações que podem ser descritas com utilização da álgebra.

- O dobro de um número adicionado com 4: $2x + 4$;
- A soma de dois números consecutivos: $x + (x + 1)$;
- O quadrado de um número mais 10: $x^2 + 10$;
- O triplo de um número adicionado ao dobro do número: $3x + 2x$;
- A metade da soma de um número mais 15: $\frac{x}{2} + 15$;
- A quarta parte de um número: $\frac{x}{4}$

Exemplo 1

A soma de três números pares consecutivos é igual a 96. Determine-os.

- 1º número: x
- 2º número: $x + 2$
- 3º número: $x + 4$

$$(x) + (x + 2) + (x + 4) = 96$$

Resolução:

$$\begin{aligned} x + x + 2 + x + 4 &= 96 \\ 3x &= 96 - 4 - 2 \\ 3x &= 96 - 6 \\ 3x &= 90 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} x &= \frac{90}{3} \\ x &= 30 \end{aligned}$$

- 1º número: $x = 30$
- 2º número: $x + 2 = 30 + 2 = 32$
- 3º número: $x + 4 = 30 + 4 = 34$

Os números são 30, 32 e 34.

Exemplo 2

O triplo de um número natural somado a 4 é igual ao quadrado de 5. Calcule-o:

Resolução:

$$3x + 4 = 5^2$$

$$3x = 25 - 4$$

$$3x = 21$$

$$x = \frac{21}{3}$$

$$x = 7$$

O número procurado é igual a 7.

Exemplo 3

A idade de um pai é o quádruplo da idade de seu filho. Daqui a cinco anos, a idade do pai será o triplo da idade do filho. Qual é a idade atual de cada um?

Resolução:

Atualmente

Filho: x

Pai: $4x$

Futuramente

Filho: $x + 5$

Pai: $4x + 5$

$$4x + 5 = 3 \cdot (x + 5)$$

$$4x + 5 = 3x + 15$$

$$4x - 3x = 15 - 5$$

$$X = 10$$

$$\text{Pai: } 4x = 4 \cdot 10 = 40$$

O filho tem 10 anos e o pai tem 40.

Exemplo 4

O dobro de um número adicionado ao seu triplo corresponde a 20. Qual é o número?

Resolução

$$2x + 3x = 20$$

$$5x = 20$$

$$x = \frac{20}{5}$$

$$x = 4$$

O número corresponde a 4.

Exemplo 5

Em uma chácara existem galinhas e coelhos totalizando 35 animais, os quais somam juntos 100 pés. Determine o número de galinhas e coelhos existentes nessa chácara.

Galinhas: G

Coelhos: C

$$G + C = 35$$

Cada galinha possui 2 pés e cada coelho 4, então:

$$2G + 4C = 100$$

RACIOCÍNIO LÓGICO

Sistema de equações
Isolando C na 1ª equação:
 $G + C = 35$
 $C = 35 - G$

Substituindo C na 2ª equação:
 $2G + 4C = 100$
 $2G + 4 \cdot (35 - G) = 100$
 $2G + 140 - 4G = 100$
 $2G - 4G = 100 - 140$
 $-2G = -40$

$$G = \frac{40}{2}$$

$$G = 20$$

Calculando C
 $C = 35 - G$
 $C = 35 - 20$
 $C = 15$

Exercícios

1. A soma das idades de Arthur e Baltazar é de 42 anos. Qual a idade de cada um, se a idade de Arthur é $\frac{2}{5}$ da idade de Baltazar?

2. A diferença entre as idades de José e Maria é de 20 anos. Qual a idade de cada um, sabendo-se que a idade de José é $\frac{9}{5}$ da idade de Maria?

3. Verificou-se que numa feira $\frac{5}{9}$ dos feirantes são de origem japonesa e $\frac{2}{9}$ do resto são de origem portuguesa. O total de feirantes japoneses e portugueses é de 99. Qual o total de feirantes dessa feira?

4. Certa quantidade de cards é repartida entre três meninos. O primeiro menino recebe $\frac{3}{7}$ da quantidade e o segundo, metade do resto. Dessa maneira, os dois receberam 250 cards. Quantos cards havia para serem repartidos e quantos cards recebeu o terceiro menino?

5. Num dia, uma pessoa lê os $\frac{3}{5}$ de um livro. No dia seguinte, lê os $\frac{3}{4}$ do resto e no terceiro dia, lê as 20 páginas finais. Quantas páginas têm o livro?

6. Uma caixa contém medalhas de ouro, de prata e de bronze. As medalhas de ouro totalizam $\frac{3}{5}$ das medalhas da caixa. O número de medalhas de prata é $\frac{5}{3}$. O total de medalhas de bronze é $\frac{1}{4}$ do total de medalhas. Quantas são as medalhas de ouro e de bronze contidas na caixa?

7. Uma viagem é feita em quatro etapas. Na primeira etapa, percorrem-se os $\frac{2}{7}$ da distância total. Na segunda, os $\frac{3}{5}$ do resto. Na terceira, a metade do novo resto. Dessa maneira foram percorridos 60 quilômetros.

Qual a distância total a ser percorrida e quanto se percorreu na quarta etapa?

8. A soma das idades de Lúcia e Gabriela é de 49 anos. Qual a idade de cada uma, sabendo-se que a idade de Lúcia é $\frac{3}{4}$ da idade de Gabriela?

9. Num dia, um pintor pinta $\frac{2}{5}$ de um muro. No dia seguinte, pinta mais 51 metros do muro. Desse modo, pintou $\frac{7}{9}$ do muro todo. Quantos metros têm o muro?

10. Um aluno escreve $\frac{3}{8}$ do total de páginas de seu caderno com tinta azul e 58 páginas com tinta vermelha. Escreveu, dessa maneira, $\frac{7}{9}$ do total de páginas do caderno. Quantas páginas possuem o caderno?

Respostas

1) Resposta "Arthur 30; Baltazar 12".

Solução:

$$A + B = 42 \text{ anos}$$

$$A = \frac{2}{5} \cdot B$$

(substituindo a letra "A" pelo valor $\frac{2}{5} \cdot B$)

$$\frac{2}{5} \cdot B + B = 42 \text{ (mmc: 5)}$$

$$2B + 5B = 210$$

$$7B = 210$$

$$B = \frac{210}{7}$$

$$B = 30 \quad A = 12$$

2) Resposta "Maria 25; José 45".

Solução:

$$J - M = 20$$

$$J = \frac{9}{5} M$$

(substituindo a letra "J" por $\frac{9}{5} M$)

$$\frac{9}{5} M - M = 20 \text{ (mmc: 1; 5)}$$

$$9M - 5M = 100$$

$$4M = 100$$

$$M = \frac{100}{4}$$

$$M = 25 \text{ e } J = 45$$

3) Resposta "135".

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos de informática: tipos de computadores, conceitos de hardware e de software, instalação de periféricos.	01
Edição de textos, planilhas e apresentações (ambiente Microsoft Office, versões 2010, 2013 e 365).	23
Noções de sistema operacional (ambiente Windows, versões 7, 8 e 10).	90
Redes de computadores: conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet.....	110
Programas de navegação: Mozilla Firefox e Google Chrome.....	110
Programa de correio eletrônico: MS Outlook.....	110
Sítios de busca e pesquisa na Internet.....	110
Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.....	156
Segurança da informação: procedimentos de segurança.....	162
Noções de vírus, worms e pragas virtuais.	167
Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, antispyware etc.).	167
Procedimentos de backup.....	170

1 CONCEITOS BÁSICOS E MODOS DE UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS, FERRAMENTAS, APLICATIVOS E PROCEDIMENTOS DE INFORMÁTICA: TIPOS DE COMPUTADORES, CONCEITOS DE HARDWARE E DE SOFTWARE, INSTALAÇÃO DE PERIFÉRICOS.

HISTÓRICO

Os primeiros computadores construídos pelo homem foram idealizados como máquinas para processar números (o que conhecemos hoje como calculadoras), porém, tudo era feito fisicamente.

Existia ainda um problema, porque as máquinas processavam os números, faziam operações aritméticas, mas depois não sabiam o que fazer com o resultado, ou seja, eram simplesmente máquinas de calcular, não recebiam instruções diferentes e nem possuíam uma memória. Até então, os computadores eram utilizados para pouquíssimas funções, como calcular impostos e outras operações. Os computadores de uso mais abrangente apareceram logo depois da Segunda Guerra Mundial. Os EUA desenvolveram — secretamente, durante o período — o primeiro grande computador que calculava trajetórias balísticas. A partir daí, o computador começou a evoluir num ritmo cada vez mais acelerado, até chegar aos dias de hoje.

Código Binário, Bit e Byte

O sistema binário (ou código binário) é uma representação numérica na qual qualquer unidade pode ser demonstrada usando-se apenas dois dígitos: 0 e 1. Esta é a única linguagem que os computadores entendem. Cada um dos dígitos utilizados no sistema binário é chamado de Binary Digit (Bit), em português, dígito binário e representa a menor unidade de informação do computador.

Os computadores geralmente operam com grupos de bits. Um grupo de oito bits é denominado Byte. Este pode ser usado na representação de caracteres, como uma letra (A-Z), um número (0-9) ou outro símbolo qualquer (#, %, *, ?, @), entre outros.

Assim como podemos medir distâncias, quilos, tamanhos etc., também podemos medir o tamanho das informações e a velocidade de processamento dos computadores. A medida padrão utilizada é o byte e seus múltiplos, conforme demonstramos na tabela abaixo:

1 BYTE	8 Bits	(1 caracter)
1 KILOBYTE (KB)	1024 Bytes	(milhares)
1 MEGABYTE (MB)	1024 KB	(milhões)
1 GIGABYTE (GB)	1024 MB	(bilhões)
1 TERABYTE (TB)	1024 GB	(trilhões)

MAINFRAMES



Os computadores podem ser classificados pelo porte. Basicamente, existem os de grande porte — mainframes — e os de pequeno porte — microcomputadores — sendo estes últimos divididos em duas categorias: desktops ou torres e portáteis (notebooks, laptops, handhelds e smartphones).

Conceitualmente, todos eles realizam funções internas idênticas, mas em escalas diferentes.

Os mainframes se destacam por ter alto poder de processamento, muita capacidade de memória e por controlar atividades com grande volume de dados. Seu custo é bastante elevado. São encontrados, geralmente, em bancos, grandes empresas e centros de pesquisa.

CLASSIFICAÇÃO DOS COMPUTADORES

A classificação de um computador pode ser feita de diversas maneiras. Podem ser avaliados:

- Capacidade de processamento;
- Velocidade de processamento;
- Capacidade de armazenamento das informações;
- Sofisticação do software disponível e compatibilidade;
- Tamanho da memória e tipo de CPU (Central Processing Unit), Unidade Central de Processamento.

TIPOS DE MICROCOMPUTADORES

Os microcomputadores atendem a uma infinidade de aplicações. São divididos em duas plataformas: PC (computadores pessoais) e Macintosh (Apple).

Os dois padrões têm diversos modelos, configurações e opcionais. Além disso, podemos dividir os microcomputadores em desktops, que são os computadores de mesa, com uma torre, teclado, mouse e monitor e portáteis, que podem ser levados a qualquer lugar.

DESKTOPS

São os computadores mais comuns. Geralmente dispõem de teclado, mouse, monitor e gabinete separados fisicamente e não são movidos de lugar frequentemente, uma vez que têm todos os componentes ligados por cabos.

São compostos por:

- Monitor (vídeo)
- Teclado
- Mouse
- Gabinete: Placa-mãe, CPU (processador), memórias, drives, disco rígido (HD), modem, portas USB etc.

PORTÁTEIS

Os computadores portáteis possuem todas as partes integradas num só conjunto. Mouse, teclado, monitor e gabinete em uma única peça. Os computadores portáteis começaram a aparecer no início dos anos 80, nos Estados Unidos e hoje podem ser encontrados nos mais diferentes formatos e tamanhos, destinados a diferentes tipos de operações.

LAPTOPS

Também chamados de notebooks, são computadores portáteis, leves e produzidos para serem transportados facilmente. Os laptops possuem tela, geralmente de Liquid Crystal Display (LCD), teclado, mouse (touchpad), disco rígido, drive de CD/DVD e portas de conexão. Seu nome vem da junção das palavras em inglês lap (colo) e top (em cima), significando "computador que cabe no colo de qualquer pessoa".

NETBOOKS

São computadores portáteis muito parecidos com o notebook, porém, em tamanho reduzido, mais leves, mais baratos e não possuem drives de CD/ DVD.

PDA

É a abreviação do inglês Personal Digital Assistant e também são conhecidos como palmtops. São computadores pequenos e, geralmente, não possuem teclado. Para a entrada de dados, sua tela é sensível ao toque. É um assistente pessoal com boa quantidade de memória e diversos programas para uso específico.

SMARTPHONES

São telefones celulares de última geração. Possuem alta capacidade de processamento, grande potencial de armazenamento, acesso à Internet, reproduzem músicas, vídeos e têm outras funcionalidades.

Sistema de Processamento de Dados

Quando falamos em "Processamento de Dados" tratamos de uma grande variedade de atividades que ocorre tanto nas organizações industriais e comerciais, quanto na vida diária de cada um de nós.

Para tentarmos definir o que seja processamento de dados temos de ver o que existe em comum em todas estas atividades. Ao analisarmos, podemos perceber que em todas elas são dadas certas informações iniciais, as quais chamamos de dados.

E que estes dados foram sujeitos a certas transformações, com as quais foram obtidas as informações.

O processamento de dados sempre envolve três fases essenciais: Entrada de Dados, Processamento e Saída da Informação.

Para que um sistema de processamento de dados funcione ao contento, faz-se necessário que três elementos funcionem em perfeita harmonia, são eles:

Hardware

Hardware é toda a parte física que compõe o sistema de processamento de dados: equipamentos e suprimentos tais como: CPU, disquetes, formulários, impressoras.

Software

É toda a parte lógica do sistema de processamento de dados. Desde os dados que armazenamos no hardware, até os programas que os processam.

Peopleware

Esta é a parte humana do sistema: usuários (aqueles que usam a informática como um meio para a sua atividade fim), programadores e analistas de sistemas (aqueles que usam a informática como uma atividade fim).

Embora não pareça, a parte mais complexa de um sistema de processamento de dados é, sem dúvida o Peopleware, pois por mais moderna que sejam os equipamentos, por mais fartos que sejam os suprimentos, e por mais inteligente que se apresente o software, de nada adiantará se as pessoas (peopleware) não estiverem devidamente treinadas a fazer e usar a informática.

O alto e acelerado crescimento tecnológico vem aprimorando o hardware, seguido de perto pelo software. Equipamentos que cabem na palma da mão, softwares que transformam fantasia em realidade virtual não são mais novidades. Entretanto ainda temos em nossas empresas pessoas que sequer tocaram algum dia em um teclado de computador.

Mesmo nas mais arrojadas organizações, o relacionamento entre as pessoas dificulta o trâmite e conseqüente processamento da informação, sucateando e subutilizando equipamentos e softwares. Isto pode ser vislumbrado, sobretudo nas instituições públicas.

LEGISLAÇÃO APLICADA AO SISTEMA CFM/CRMS

Lei nº 3.268/57.	01
Lei nº 11.000/04.	04
Lei nº 6.839/80.	04
Lei nº 6.681/79.	04
Lei nº 9.656/98.	05
Lei nº 8.666/93 (licitações, contratos, pregão, ata de registro de preços).	18
Decreto nº 44.045/58.	45
Decreto nº 20.931/32.	49
Código de Ética Médica.	53
Código de Processo Ético Profissional.	53
Regimento Interno do CRM-PR.	64
Resolução CFM nº 2010/13 (manual de procedimentos administrativos PF/PJ).	71
Resolução CFM nº 2148/16 e nº 2162/17 (especialidades).	71
Resolução CFM nº 1832/08 (cidadão estrangeiro e brasileiro formados em Medicina por faculdades estrangeiras).	82
Resolução CFM nº 2147/16 (Diretor Técnico e Clínico).	83
Resolução CFM nº 1980/11 (inscrição PJ).	87
Resolução CFM nº 997/80 (inscrição PJ).	89
Resolução CFM nº 2152/2016 (Comissão de Ética Médica).	90
Resolução CRM-PR nº 205/2017 (Estabelece as diretrizes gerais para a elaboração de Regimentos Internos das instituições de assistência médica do Paraná).	94

LEI Nº 3.268/57.

LEI Nº 3.268, DE 30 DE SETEMBRO DE 1957.

Dispõe sobre os Conselhos de Medicina, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, faço saber que o CONGRESSO NACIONAL decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º O Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Medicina, instituídos pelo [Decreto-lei nº 7.955, de 13 de setembro de 1945](#), passam a constituir em seu conjunto uma autarquia, sendo cada um deles dotado de personalidade jurídica de direito público, com autonomia administrativa e financeira.

Art. 2º O conselho Federal e os Conselhos Regionais de Medicina são os órgãos supervisores da ética profissional em toda a República e ao mesmo tempo, julgadores e disciplinadores da classe médica, cabendo-lhes zelar e trabalhar por todos os meios ao seu alcance, pelo perfeito desempenho ético da medicina e pelo prestígio e bom conceito da profissão e dos que a exercem legalmente.

Art. 3º Haverá na Capital da República um Conselho Federal, com jurisdição em todo o Território Nacional, ao qual ficam subordinados os Conselhos Regionais; e, em cada capital de Estado e Território e no Distrito Federal, um Conselho Regional, denominado segundo sua jurisdição, que alcançará, respectivamente, a do Estado, a do Território e a do Distrito Federal.

Art. 4º O Conselho Federal de Medicina compor-se-á de 28 (vinte e oito) conselheiros titulares, sendo: [\(Redação dada pela Lei nº 11.000, de 2004\)](#)

I – 1 (um) representante de cada Estado da Federação; [\(Incluído pela Lei nº 11.000, de 2004\)](#)

II – 1 (um) representante do Distrito Federal; e [\(Incluído pela Lei nº 11.000, de 2004\)](#)

III – 1 (um) representante e respectivo suplente indicado pela Associação Médica Brasileira. [\(Incluído pela Lei nº 11.000, de 2004\)](#)

§ 1º Os Conselheiros e respectivos suplentes de que tratam os incisos I e II serão escolhidos por escrutínio secreto e maioria de votos, presentes no mínimo 20% (vinte por cento), dentre os médicos regularmente inscritos em cada Conselho Regional. [\(Incluído pela Lei nº 11.000, de 2004\)](#)

§ 2º Para a candidatura à vaga de conselheiro federal, o médico não necessita ser conselheiro do Conselho Regional de Medicina em que está inscrito. [\(Incluído pela Lei nº 11.000, de 2004\)](#)

Art. 5º São atribuições do Conselho Federal:

- a) organizar o seu regimento interno;
- b) aprovar os regimentos internos organizados pelos Conselhos Regionais;
- c) eleger o presidente e o secretária geral do Conselho;
- d) votar e alterar o Código de Deontologia Médica, ouvidos os Conselhos Regionais;

e) promover quaisquer diligências ou verificações, relativas ao funcionamento dos Conselhos de Medicina, nos Estados ou Territórios e Distrito Federal, e adotar, quando necessárias, providências convenientes a bem da sua eficiência e regularidade, inclusive a designação de diretoria provisória;

f) propor ao Governo Federal a emenda ou alteração do Regulamento desta lei;

g) expedir as instruções necessárias ao bom funcionamento dos Conselhos Regionais;

h) tomar conhecimento de quaisquer dúvidas suscitadas pelos Conselhos Regionais e dirimi-las;

i) em grau de recurso por provocação dos Conselhos Regionais, ou de qualquer interessado, deliberar sobre admissão de membros aos Conselhos Regionais e sobre penalidades impostas aos mesmos pelos referidos Conselhos.

j) fixar e alterar o valor da anuidade única, cobrada aos inscritos nos Conselhos Regionais de Medicina; e [\(Incluído pela Lei nº 11.000, de 2004\)](#)

l) normatizar a concessão de diárias, jetons e auxílio de representação, fixando o valor máximo para todos os Conselhos Regionais. [\(Incluído pela Lei nº 11.000, de 2004\)](#)

Art. 6º O mandato dos membros do Conselho Federal de Medicina será meramente honorífico e durará 5 (cinco) anos.

Art. 7º Na primeira reunião ordinária do Conselho Federal será eleita a sua diretoria, composta de presidente, vice-presidente, secretário geral, primeiro e segundo secretários, tesoureiro, na forma do regimento.

Art. 8º Ao presidente do Conselho Federal compete a direção do mesmo Conselho, cabendo-lhe velar pela conservação do decoro e da independência dos Conselhos de Medicina e pelo livre exercício legal dos direitos de seus membros.

Art. 9º O secretário geral terá a seu cargo a secretaria permanente do Conselho Federal.

~~Art. 10. O presidente e o secretário geral residirão no Distrito Federal durante todo o tempo de seus mandatos. [\(Revogado pela Lei nº 11.000, de 2004\)](#)~~

Art. 11. A renda do Conselho Federal será constituída de:

- a) 20% (vinte por cento) da totalidade do imposto sindical pago pelos médicos;
- b) 1/3 (um terço) da taxa de expedição das carteiras profissionais;
- c) 1/3 (um terço) das multas aplicadas pelos Conselhos Regionais;
- d) doações e legados;
- e) subvenções oficiais;
- f) bens e valores adquiridos;
- g) 1/3 (um terço) das anuidades percebidas pelos Conselhos Regionais.

Art. 12. Os Conselhos Regionais serão instalados em cada capital de Estado na de Território e no Distrito Federal, onde terão sua sede, sendo compostos de 5 (cinco) membros, quando o Conselho tiver até 50 (cinquenta) médicos inscritos, de 10 (dez), até 150 (cento e cinquenta) médicos inscritos, de 15 (quinze), até 300 (trezentos) inscritos, e, finalmente, de 21 (vinte e um), quando excedido esse número.

Art. 13. Os membros dos Conselhos Regionais de Medicina, com exceção de um que será escolhido pela Associação Médica, sediada na Capital do respectivo Estado, federado à Associação Médica Brasileira, serão eleitos, em escrutínio secreto, em assembleia dos inscritos de cada região e que estejam em pleno gozo de seus direitos.

§ 1º As eleições para os Conselhos Regionais serão feitas sem discriminação de cargos, que serão providos na primeira reunião ordinária dos mesmos.

§ 2º O mandato dos membros dos Conselhos Regionais será meramente honorífico, e exigida como requisito para eleição a qualidade de brasileiro nato ou naturalizado.

Art. 14. A diretoria de cada Conselho Regional compor-se-á de presidente, vice-presidente, primeiro e segundo secretários e tesoureiro.

Parágrafo único. Nos Conselhos onde o quadro abranger menos de 20 (vinte) médicos inscritos poderão ser suprimidos os cargos de vice-presidente e os de primeiro ou segundo secretários, ou alguns destes.

Art. 15. São atribuições dos Conselhos Regionais:

- a) deliberar sobre a inscrição e cancelamento no quadro do Conselho;
- b) manter um registro dos médicos, legalmente habilitados, com exercício na respectiva Região;
- c) fiscalizar o exercício da profissão de médico;
- d) conhecer, apreciar e decidir os assuntos atinentes à ética profissional, impondo as penalidades que couberem;
- e) elaborar a proposta do seu regimento interno, submetendo-a à aprovação do Conselho Federal;
- f) expedir carteira profissional;
- g) velar pela conservação da honra e da independência do Conselho, livre exercício legal dos direitos dos médicos;
- h) promover, por todos os meios e o seu alcance, o perfeito desempenho técnico e moral da medicina e o prestígio e bom conceito da medicina, da profissão e dos que a exercem;
- i) publicar relatórios anuais de seus trabalhos e a relação dos profissionais registrados;
- j) exercer os atos de jurisdição que por lei lhes sejam cometidos;
- k) representar ao Conselho Federal de Medicina Aérea sobre providências necessárias para a regularidade dos serviços e da fiscalização do exercício da profissão.

Art. 16. A renda dos Conselhos Regionais será constituída de:

- a) taxa de inscrição;
- b) 2/3 (dois terços) da taxa de expedição de carteiras profissionais;
- c) 2/3 (dois terços) da anuidade paga pelos membros inscritos no Conselho Regional;
- d) 2/3 (dois terços) das multas aplicadas de acordo com a alínea d do art. 22;
- e) doações e legados;
- f) subvenções oficiais;
- g) bens e valores adquiridos.

Art. 17. Os médicos só poderão exercer legalmente a medicina, em qualquer de seus ramos ou especialidades, após o prévio registro de seus títulos, diplomas, certificados ou cartas no Ministério da Educação e Cultura e de sua inscrição no Conselho Regional de Medicina, sob cuja jurisdição se achar o local de sua atividade. (Vide Medida Provisória nº 621, de 2013)

Art. 18. Aos profissionais registrados de acordo com esta lei será entregue uma carteira profissional que os habitará ao exercício da medicina em todo o País.

§ 1º No caso em que o profissional tiver de exercer temporariamente, à medicina em outra jurisdição, apresentará sua carteira para ser visada pelo Presidente do Conselho Regional desta jurisdição.

§ 2º Se o médico inscrito no Conselho Regional de um Estado passar a exercer, de modo permanente, atividade em outra região, assim se entendendo o exercício da profissão por mais de 90 (noventa) dias, na nova jurisdição, ficará obrigado a requerer inscrição secundária no quadro respectivo, ou para ele se transferir, sujeito, em ambos os casos, à jurisdição do Conselho local pelos atos praticados em qualquer jurisdição.

§ 3º Quando deixar, temporária ou definitivamente, de exercer atividade profissional, o profissional restituirá a carteira à secretaria do Conselho onde estiver inscrito.

§ 4º No prontuário do médico serão feitas quaisquer anotações referentes ao mesmo, inclusive os elogios e penalidades.

Art. 19. A carteira profissional, de que trata o art. 18, valerá documento de identidade e terá fé pública.

Art. 20. Todo aquele que mediante anúncios, placas, cartões ou outros meios quaisquer, se propuser ao exercício da medicina, em qualquer dos ramos ou especialidades, fica sujeito às penalidades aplicáveis ao exercício ilegal da profissão, se não estiver devidamente registrado.

Art. 21. O poder de disciplinar e aplicar penalidades aos médicos compete exclusivamente ao Conselho Regional, em que estavam inscritos ao tempo do fato punível, ou em que ocorreu, nos termos do art. 18, § 1º.

Parágrafo único. A jurisdição disciplinar estabelecida neste artigo não derroga a jurisdição comum quando o fato constitua crime punido em lei.

Art. 22. As penas disciplinares aplicáveis pelos Conselhos Regionais aos seus membros são as seguintes:

- a) advertência confidencial em aviso reservado;
- b) censura confidencial em aviso reservado;
- c) censura pública em publicação oficial;
- d) suspensão do exercício profissional até 30 (trinta) dias;
- e) cassação do exercício profissional, ad referendum do Conselho Federal.

§ 1º Salvo os casos de gravidade manifesta que exijam aplicação imediata da penalidade mais grave a imposição das penas obedecerá à gradação deste artigo.

§ 2º Em matéria disciplinar, o Conselho Regional deliberará de oficial ou em consequência de representação de autoridade, de qualquer membro, ou de pessoa estranha ao Conselho, interessada no caso.

§ 3º A deliberação do Comércio precederá, sempre, audiência do acusado, sendo-lhe dado defensor no caso de não ser encontrado, ou fôr revel.

§ 4º Da imposição de qualquer penalidade caberá recurso, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da ciência, para o Conselho Federal, sem efeito suspenso salvo os casos das alíneas c, e e f, em que o efeito será suspensivo.

§ 5º Além do recurso previsto no parágrafo anterior, não caberá qualquer outro de natureza administrativa, salvo aos interessados a via judiciária para as ações que fôrem devidas.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Profissional de Suporte Administrativo

Atendimento com qualidade (público interno e externo)	01
Uso de equipamentos de escritórios: materiais de consumo, fax, máquinas de calcular, copiadora, impressora e periféricos do computador.	14
Serviço postal brasileiro: características, tipos de serviços e limitações.	17
Operações bancárias: aplicações financeiras, empréstimos, câmbio, cadastro, cartões de crédito, cheques, tarifas, transferências e serviços de cobrança. Operações com cartórios: conceitos e características.	18
Noções sobre arquivo: conceitos básicos e técnicas de arquivamento.	27
Noções sobre correspondência oficial e comercial: tipos de documentos, abreviações e formas de tratamento.	27
Princípios básicos da administração. Administração pública: princípios básicos, estrutura, tipos de entidades e organização.	50
Rotinas do setor de pessoal: admissão, demissão, CLT, FGTS, contribuição sindical, impostos e cálculos trabalhistas.	63
Fluxograma e organograma: conceitos, símbolos e usos.	66
Noções de licitação: princípios, definições, e hipóteses de dispensa e inexigibilidade.	67
Contratos com a administração pública: conceitos, formalização, alteração, execução, inexecução e rescisão.	71
Noções sobre administração de estoque: características e gestão.	72
Gestão da qualidade: conceitos e ferramentas. Organização de eventos e solenidades.	75

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Profissional de Suporte Administrativo

ATENDIMENTO COM QUALIDADE (PÚBLICO INTERNO E EXTERNO).

Quando se fala em comunicação interna organizacional, automaticamente relaciona ao profissional de Relações Públicas, pois ele é o responsável pelo relacionamento da empresa com os seus diversos públicos (internos, externos e misto).

As organizações têm passado por diversas mudanças buscando a modernização e a sobrevivência no mundo dos negócios. Os maiores objetivos dessas transformações são: tornar a empresa competitiva, flexível, capaz de responder as exigências do mercado, reduzindo custos operacionais e apresentando produtos competitivos e de qualidade.

A reestruturação das organizações gerou um público interno de novo perfil. Hoje, os empregados são muito mais conscientes, responsáveis, inseridos e atentos às cobranças das empresas em todos os setores. Diante desse novo modelo organizacional, é que se propõe como atribuição do profissional de Relações Públicas ser o intermediador, o administrador dos relacionamentos institucionais e de negócios da empresa com os seus públicos. Sendo assim, fica claro que esse profissional tem seu campo de ação na política de relacionamento da organização.

A comunicação interna, portanto, deve ser entendida como um feixe de propostas bem encadeadas, abrangentes, coisa significativamente maior que um simples programa de comunicação impressa. Para que se desenvolva em toda sua plenitude, as empresas estão a exigir profissionais de comunicação sistêmicos, abertos, treinados, com visões integradas e em permanente estado de alerta para as ameaças e oportunidades ditadas pelo meio ambiente.

Percebe-se com isso, a multivariabilidade das funções dos Relações Públicas: estratégica, política, institucional, mercadológica, social, comunitária, cultural, etc.; atuando sempre para cumprir os objetivos da organização e definir suas políticas gerais de relacionamento.

Em vista do que foi dito sobre o profissional de Relações Públicas, destaca-se como principal objetivo liderar o processo de comunicação total da empresa, tanto no nível do entendimento, como no nível de persuasão nos negócios.

Pronúncia correta das palavras

Proferir as palavras corretamente. Isso envolve:

- ✓ Usar os sons corretos para vocalizar as palavras;
- ✓ Enfatizar a sílaba certa;
- ✓ Dar a devida atenção aos sinais diacríticos

Por que é importante?

A pronúncia correta confere dignidade à mensagem que pregamos. Permite que os ouvintes se concentrem no teor da mensagem sem ser distraídos por erros de pronúncia.

Fatores a considerar. Não há um conjunto de regras de pronúncia que se aplique a todos os idiomas. Muitos idiomas utilizam um alfabeto. Além do alfabeto latino, há

também os alfabetos árabe, cirílico, grego e hebraico. No idioma chinês, a escrita não é feita por meio de um alfabeto, mas por meio de caracteres que podem ser compostos de vários elementos. Esses caracteres geralmente representam uma palavra ou parte de uma palavra. Embora os idiomas japonês e coreano usem caracteres chineses, estes podem ser pronunciados de maneiras bem diferentes e nem sempre ter o mesmo significado.

Nos idiomas alfabéticos, a pronúncia adequada exige que se use o som correto para cada letra ou combinação de letras. Quando o idioma segue regras coerentes, como é o caso do espanhol, do grego e do zulu, a tarefa não é tão difícil. Contudo, as palavras estrangeiras incorporadas ao idioma às vezes mantêm uma pronúncia parecida à original. Assim, determinadas letras, ou combinações de letras, podem ser pronunciadas de diversas maneiras ou, às vezes, simplesmente não ser pronunciadas. Você talvez precise memorizar as exceções e então usá-las regularmente ao conversar. Em chinês, a pronúncia correta exige a memorização de milhares de caracteres. Em alguns idiomas, o significado de uma palavra muda de acordo com a entonação. Se a pessoa não der a devida atenção a esse aspecto do idioma, poderá transmitir ideias erradas.

Se as palavras de um idioma forem compostas de sílabas, é importante enfatizar a sílaba correta. Muitos idiomas que usam esse tipo de estrutura têm regras bem definidas sobre a posição da sílaba tônica (aquela que soa mais forte). As palavras que fogem a essas regras geralmente recebem um acento gráfico, o que torna relativamente fácil pronunciá-las de maneira correta. Contudo, se houver muitas exceções às regras, o problema fica mais complicado. Nesse caso, exige bastante memorização para se pronunciar corretamente as palavras.

Em alguns idiomas, é fundamental prestar bastante atenção aos sinais diacríticos que aparecem acima e abaixo de determinadas letras, como: è, é, ô, ñ, õ, ü, ü, ç, ç.

Na questão da pronúncia, é preciso evitar algumas armadilhas. A precisão exagerada pode dar a impressão de afetação e até de esnobismo. O mesmo acontece com as pronúncias em desuso. Tais coisas apenas chamam atenção para o orador. Por outro lado, é bom evitar o outro extremo e relaxar tanto no uso da linguagem quanto na pronúncia das palavras. Algumas dessas questões já foram discutidas no estudo "Articulação clara".

Em alguns idiomas, a pronúncia aceitável pode diferir de um país para outro — até mesmo de uma região para outra no mesmo país. Um estrangeiro talvez fale o idioma local com sotaque. Os dicionários às vezes admitem mais de uma pronúncia para determinada palavra. Especialmente se a pessoa não teve muito acesso à instrução escolar ou se a sua língua materna for outra, ela se beneficiará muito por ouvir com atenção os que falam bem o idioma local e imitar sua pronúncia.

No dia-a-dia, é melhor usar palavras com as quais se está bem familiarizado. Normalmente, a pronúncia não constitui problema numa conversa, mas ao ler em voz alta você poderá se deparar com palavras que não usa no cotidiano.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Profissional de Suporte Administrativo

Maneiras de aprimorar. Muitas pessoas que têm problemas de pronúncia não se dão conta disso.

Em primeiro lugar, quando for designado a ler em público, consulte num dicionário as palavras que não conhece. Se não tiver prática em usar o dicionário, procure em suas páginas iniciais, ou finais, a explicação sobre as abreviaturas, as siglas e os símbolos fonéticos usados ou, se necessário, peça que alguém o ajude a entendê-los. Em alguns casos, uma palavra pode ter pronúncias diferentes, dependendo do contexto. Alguns dicionários indicam a pronúncia de letras que têm sons variáveis bem como a sílaba tônica. Antes de fechar o dicionário, repita a palavra várias vezes em voz alta.

Uma segunda maneira de melhorar a pronúncia é ler para alguém que pronuncia bem as palavras e pedir-lhe que corrija seus erros.

Um terceiro modo de aprimorar a pronúncia é prestar atenção aos bons oradores.

Pronúncia de números telefônicos

O número de telefone deve ser pronunciado algarismo por algarismo.

Deve-se dar uma pausa maior após o prefixo.

Lê-se em caso de uma sequência de números de três em três algarismos, com exceção de uma sequência de quatro números juntos, onde damos uma pausa a cada dois algarismos.

O número "6" deve ser pronunciado como "meia" e o número "11", que é outra exceção, deve ser pronunciado como "onze".

Veja abaixo os exemplos

011.264.1003 – zero, onze – dois, meia, quatro – um, zero – zero, três

021.271.3343 – zero, dois, um – dois, sete, um – três, três – quatro, três

031.386.1198 – zero, três, um – três, oito, meia – onze – nove, oito

Exceções

110 - cento e dez

111 – cento e onze

211 – duzentos e onze

118 – cento e dezoito

511 – quinhentos e onze

0001 – mil ao contrário

Atendimento telefônico

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

Alguns autores estabelecem as seguintes recomendações para o atendimento telefônico:

- não deixar o cliente esperando por um tempo muito longo. É melhor explicar o motivo de não poder atendê-lo e retornar a ligação em seguida;

- o cliente não deve ser interrompido, e o funcionário tem de se empenhar em explicar corretamente produtos e serviços;

- atender às necessidades do cliente; se ele desejar algo que o atendente não possa fornecer, é importante oferecer alternativas;

- agir com cortesia. Cumprimentar com um "bom-dia" ou "boa-tarde", dizer o nome e o nome da empresa ou instituição são atitudes que tornam a conversa mais pessoal. Perguntar o nome do cliente e tratá-lo pelo nome transmitem a ideia de que ele é importante para a empresa ou instituição. O atendente deve também esperar que o seu interlocutor desligue o telefone. Isso garante que ele não interrompa o usuário ou o cliente. Se ele quiser complementar alguma questão, terá tempo de retomar a conversa.

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

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

- Identificar e utilizar o nome do interlocutor: ninguém gosta de falar com um interlocutor desconhecido, por isso, o atendente da chamada deve identificar-se assim que atender ao telefone. Por outro lado, deve perguntar com quem está falando e passar a tratar o interlocutor pelo nome. Esse toque pessoal faz com que o interlocutor se sinta importante;

- assumir a responsabilidade pela resposta: a pessoa que atende ao telefone deve considerar o assunto como seu, ou seja, comprometer-se e, assim, garantir ao interlocutor uma resposta rápida. Por exemplo: não deve dizer "não sei", mas "vou imediatamente saber" ou "daremos uma resposta logo que seja possível". Se não for mesmo possível dar uma resposta ao assunto, o atendente deverá apresentar formas alternativas para o fazer, como: fornecer o número do telefone direto de alguém capaz de resolver o problema rapidamente, indicar o e-mail ou número da pessoa responsável procurado. A pessoa que ligou deve ter a garantia de que alguém confirmará a recepção do pedido ou chamada;

- Não negar informações: nenhuma informação deve ser negada, mas há que se identificar o interlocutor antes de a fornecer, para confirmar a seriedade da chamada. Nessa situação, é adequada a seguinte frase: vamos anotar esses dados e depois entraremos em contato com o senhor

- Não apressar a chamada: é importante dar tempo ao tempo, ouvir calmamente o que o cliente/usuário tem a dizer e mostrar que o diálogo está sendo acompanhado com atenção, dando feedback, mas não interrompendo o raciocínio do interlocutor;