

Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado da Bahia

CORE-BA

Atendente

Edital Número 001/2018

MA046-2018

DADOS DA OBRA

Título da obra: Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado da Bahia - CORE-BA

Cargo: Atendente

(Baseado no Edital Número 001/2018)

- Língua Portuguesa
- Conhecimentos Gerais
- Conhecimentos Específicos
- Noções de Informática

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

Capa

Joel Ferreira dos Santos

SUMÁRIO

Língua Portuguesa

Compreensão e interpretação de frases, palavras ou textos;	83
Encontros vocálicos e consonantais;	76
Ortografia;	44
Acentuação gráfica;	47
Sinais de pontuação: ponto, ponto de exclamação, ponto de interrogação, dois pontos, travessão, vírgula, etc.;	50
Emprego das classes de palavras;	07
Análise sintática;	63
Sinônimos e antônimos;	07
Concordância verbal: identificação dos tempos e modos verbais, correspondência de formas verbais, conjugação verbal, flexão de verbos;	52
Concordância Nominal;	52
Regência nominal e verbal,	58
Crase;	71
Colocação pronominal;	74
Classificação dos termos da oração;	63
Período composto por coordenação;	63
Período composto por subordinação;	63
Figura de Linguagem;	117
Morfologia;	04
Uso da crase;	71
Uso do por que;	07
Objeto direto e Indireto	111

Conhecimentos Gerais

Conhecimentos de assuntos relevantes de diversas áreas, tais como: atualidades, Brasil, Exterior, política, economia, esporte, turismo, sociedade, cotidiano, saúde, educação, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, segurança, artes e literatura e suas vinculações.....	01
História e geografia do Estado e do Brasil.	23
Legislação do Conselho Federal dos Representantes Comerciais – CONFERE: Lei nº 4.886 de 9 de Dezembro de 1965;	29
Lei nº 6.839 de 30 de Outubro de 1980;	34
Lei nº 10.406 de 10 de Janeiro de 2012, Arts. 710 a 721 (Da Agência e Distribuição); Código de Ética e Disciplina dos Representantes Comerciais.....	34

Conhecimentos Específicos

Relações Interpessoais: comunicação humana e relações interpessoais. O processo de comunicação. A comunicação: fatores determinantes e barreiras. A comunicação nas organizações. Trabalho em equipe.....	01
Métodos de atendimento ao público. Cliente externo e interno. Atendimento telefônico e de balcão. O perfil do profissional de atendimento. Interação com o público interno e externo. Adequação da indumentária.....	15
Procedimentos administrativos.....	29
Noções básicas de organização de arquivos e fichários.....	30
Manual De Redação da Presidência da República.....	56
Protocolo: conceito, sistema de protocolo. O conhecimento e uso eficiente do telefone (PABX, celulares e similares), recebimento e transmissão de mensagens telefônicas.....	78
Ética profissional.....	78
Cidadania: direitos e deveres do cidadão.....	80
Técnicas de Atendimento ao Público (telefone, atendimento eletrônico e atendimento pessoal).....	81

SUMÁRIO

Noções de Informática

Noções de Informática: Windows versões 7, 8 e 10;	01
Edição de texto e planilhas (ambiente Microsoft Office - Word, Excel e Outlook) versões 2010, 2013 e 365.....	08

LÍNGUA PORTUGUESA

Letra e Fonema.....	01
Estrutura das Palavras.....	04
Classes de Palavras e suas Flexões.....	07
Ortografia.....	44
Acentuação.....	47
Pontuação.....	50
Concordância Verbal e Nominal.....	52
Regência Verbal e Nominal.....	58
Frase, oração e período.....	63
Sintaxe da Oração e do Período.....	63
Termos da Oração.....	63
Coordenação e Subordinação.....	63
Crase.....	71
Colocação Pronominal.....	74
Significado das Palavras.....	76
Interpretação Textual.....	83
Tipologia Textual.....	85
Gêneros Textuais.....	86
Coesão e Coerência.....	86
Reescrita de textos/Equivalência de Estruturas.....	88
Estrutura Textual.....	90
Redação Oficial.....	91
Funções do “que” e do “se”.....	100
Variação Linguística.....	101
O processo de comunicação e as funções da linguagem.....	103
Alguns elementos constitutivos do texto: discurso direto, indireto, indireto livre, pressuposto, subentendido e ambiguidade.....	111
Intertextualidade.....	111
Figuras de Linguagem.....	117
Neologismo e estrangeirismo.....	120
Ortoépia e Prosódia.....	121
Literatura Brasileira (periodização: início e término de cada período – ano, acontecimento e autor – características, representantes e obras de cada movimento).....	124

LÍNGUA PORTUGUESA

PROF. ZENAIDE AUXILIADORA PACHEGAS BRANCO

Graduada pela Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Adamantina. Especialista pela Universidade Estadual Paulista – Unesp

LETRA E FONEMA

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

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

amor – *ator* / *morro* – *corro* / *vento* – *cento*

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

Fonema e Letra

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

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

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

- o fonema /sê/: *texto*

- o fonema /zê/: *exibir*

- o fonema /che/: *enxame*

- o grupo de sons /ks/: *táxi*

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

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

Galho = fonemas: /g/a/lh/o/ letras: g a l h o
 1 2 3 4 1 2 3 4 5

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

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

Hoje = fonemas: ho /j/ e / letras: h o j e
 1 2 3 1 2 3 4

Classificação dos Fonemas

Os fonemas da língua portuguesa são classificados em:

1) Vogais

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

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

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

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

/ã/: *fã, canto, tampa*

/ẽ/: *dente, tempero*

/ĩ/: *lindo, mim*

/õ/: *bonde, tombo*

/ũ/: *nunca, algum*

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

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

Quanto ao timbre, as vogais podem ser:

- Abertas: *pé, lata, pó*

- Fechadas: *mês, luta, amor*

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

2) Semivogais

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

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

3) Consoantes

Para a produção das consoantes, a corrente de ar expirada pelos pulmões encontra obstáculos ao passar pela cavidade bucal, fazendo com que as consoantes sejam verdadeiros "ruídos", incapazes de atuar como núcleos silábicos. Seu nome provém justamente desse fato, pois, em português, sempre consoam ("soam com") as vogais. Exemplos: /b/, /t/, /d/, /v/, /l/, /m/, etc.

Encontros Vocálicos

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

1) Ditongo

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

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

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

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

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

2) Tritongo

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

3) Hiato

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

Encontros Consonantais

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

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

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

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

Dígrafos

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

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

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

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

CONHECIMENTOS GERAIS

Conhecimentos de assuntos relevantes de diversas áreas, tais como: atualidades, Brasil, Exterior, política, economia, esporte, turismo, sociedade, cotidiano, saúde, educação, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, segurança, artes e literatura e suas vinculações.....	01
História e geografia do Estado e do Brasil.....	23
Legislação do Conselho Federal dos Representantes Comerciais – CONFERE: Lei nº 4.886 de 9 de Dezembro de 1965;.....	29
Lei nº 6.839 de 30 de Outubro de 1980;	34
Lei nº 10.406 de 10 de Janeiro de 2012, Arts. 710 a 721 (Da Agência e Distribuição); Código de Ética e Disciplina dos Representantes Comerciais.....	34

CONHECIMENTOS DE ASSUNTOS RELEVANTES DE DIVERSAS ÁREAS, TAIS COMO: ATUALIDADES, BRASIL, EXTERIOR, POLÍTICA, ECONOMIA, ESPORTE, TURISMO, SOCIEDADE, COTIDIANO, SAÚDE, EDUCAÇÃO, TECNOLOGIA, ENERGIA, RELAÇÕES INTERNACIONAIS, DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL, SEGURANÇA, ARTES E LITERATURA E SUAS VINCULAÇÕES.

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 Nélio 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 de-

sinchar 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

Relações Interpessoais: comunicação humana e relações interpessoais. O processo de comunicação. A comunicação: fatores determinantes e barreiras. A comunicação nas organizações. Trabalho em equipe.....	01
Métodos de atendimento ao público. Cliente externo e interno. Atendimento telefônico e de balcão. O perfil do profissional de atendimento. Interação com o público interno e externo. Adequação da indumentária.....	15
Procedimentos administrativos.....	29
Noções básicas de organização de arquivos e fichários.....	30
Manual De Redação da Presidência da República.....	56
Protocolo: conceito, sistema de protocolo. O conhecimento e uso eficiente do telefone (PABX, celulares e similares), recebimento e transmissão de mensagens telefônicas.....	78
Ética profissional.....	78
Cidadania: direitos e deveres do cidadão.....	80
Técnicas de Atendimento ao Público (telefone, atendimento eletrônico e atendimento pessoal).....	81

RELAÇÕES INTERPESSOAIS: COMUNICAÇÃO HUMANA E RELAÇÕES INTERPESSOAIS. O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO. A COMUNICAÇÃO: FATORES DETERMINANTES E BARREIRAS. A COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES. TRABALHO EM EQUIPE.

A ARTE É COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

Além das palavras, existe um mundo infinito de nuances e prismas diferentes que geram energias ou estímulos que são percebidos e recebidos pelo outro, através dos quais a comunicação se processa. Um olhar, um tom de voz um pouco diferente, um franzir de cenho, um levantar de sobrelhas, podem comunicar muito mais do que está contido em uma mensagem manifestada através das palavras. Em 15 anos atuando como professor de Comunicações Verbais, tendo treinado mais de 13.000 pessoas, tenho observado algumas curiosidades que creio interessantes para que cada um possa refletir e tirar algum proveito.

PROBLEMAS DA COMUNICAÇÃO

Uma dessas constatações de pessoas que se dizem com grandes problemas de comunicação é que, de fato, os problemas são relativamente simples e de fácil solução. O que ocorre é que esse problema, por menor que seja, compromete todo o sistema de comunicação. Por exemplo, uma pessoa pode ter boa cultura, ser extrovertida e desinibida, saber usar bem as mãos, possuir um rico vocabulário e dominar uma boa fluência verbal. Pode possuir tudo isso, mas se falar de forma linear, com voz monótona irá provocar desinteresse e sonolência aos ouvintes e, conseqüentemente, a comunicação ficou limitada.

O somatório desses pequenos problemas impede que uma pessoa se comunique com fluidez e naturalidade. É o mesmo princípio de que: "A união faz a força", ou seja, o conjunto dessas dificuldades neutraliza o efeito que a comunicação poderia provocar, impedindo-a de mostrar o seu potencial e a sua competência, gerando frustrações na vida pessoal e profissional:

a) Timidez: Há pessoas que possuem muito conhecimento e muito talento mas na hora de falar em público, em uma reunião ou quando convidadas para proferir uma palestra, ficam totalmente apavoradas e preferem fugir do que enfrentar. Se observarmos bem, uma pessoa não é valorizada por aquilo que sabe ou conhece, mas por aquilo que faz com aquilo que sabe. Por isso, a timidez tem impedido muitas pessoas de conseguirem galgar melhores possibilidades de sucesso na vida. Basicamente, os problemas de timidez manifestam-se por medos, tais como de não ser bem sucedido, de errar, de ter o famoso "branco". Outra evidência é a baixa autoestima, ou a sensação de incapacidade para se expressar diante de situações desafiadoras. Além disso, há o excesso de manifestações no próprio corpo, tais como tremedeira, gagueira, sudorese, taquicardia, chegando, em alguns casos até a desmaios;

b) Saber Ouvir: Saber ouvir é muito mais do que escutar e darmos a nossa interpretação conforme desejarmos ou baseada nas nossas próprias limitações. Saber ouvir é cultivar a difícil arte da empatia que é a habilidade de se colocar no lugar do outro e prestar muita atenção no significado das palavras, na maneira em que a pessoa está transmitindo, no seu estado emocional, seus limites e conhecimentos; é olhar para os seus olhos, é perguntar se houver dúvidas, é evitar interpretar ou "alucinar" a partir do que foi dito;

Este mesmo princípio de empatia se processa para quem deseja se comunicar. Para conseguir um ótimo resultado, basta colocar-se no lugar do outro e gerar estímulos adequados conforme o jeito do outro funcionar, de processar informações, de entender conforme o seu nível cultural ou limitações de vocabulário, conceitos e experiências pessoais. A pergunta ideal para termos a evidência se, de fato, o outro entendeu o que dissemos é "O que você entendeu do que eu disse?". O mundo seria, certamente, bem melhor e as pessoas conseguissem relacionar-se melhor se pudessem fazer e responder a essa pergunta;

d) Voz: Outra grande dificuldade para muitos (e o problema é que desses, poucos sabem) é sobre a utilização adequada da voz. Há pessoas que falam muito devagar, outras ainda que tem dicção ruim ou falam de forma linear ou ainda com volume muito baixo.

A questão é simples: Como posso esperar, de fato, que alguém me compreenda ou preste atenção no que digo se nem sequer consigo entender o que estou dizendo?

e) Corpo: Curiosamente, a expressão corporal assume até mais importância do que a voz e, em alguns casos, do que o próprio conteúdo. Medo de olhar nos olhos, expressão facial incongruente com o conteúdo, aparência mal cuidada, ausência de gestos ou excessiva gesticulação, bem como posturas inadequadas são suficientes para tirarem o brilho de um processo de comunicação;

f) Vícios: Quantas vezes ouvimos, ou melhor, tentamos ouvir pessoas, acompanhar seu raciocínio, mas fica difícil pois ouvimos alguns ruídos, tais como "aaaa...", "éééé...", "tá", "né", "certo", "percebe" repetidos inúmeras vezes. Deixamos de prestar atenção no conteúdo e ficamos incomodados com esses sons que dificultam a compreensão;

g) Prolixidade: Por acaso, você conhece pessoas que dão várias voltas, entram em paralelas ou transversais, fazem retornos, dão marcha ré, engatam novamente a primeira marcha... Já deu para perceber que estamos falando de pessoas prolixas, ou seja: Ninguém aguenta por muito tempo ouvir aquelas pessoas que falam demais e desnecessariamente, principalmente sobre assuntos sem interesse;

h) Controle emocional: Você já ficou magoado e ficou chateado um dia inteiro por um simples fato ocorrido no trânsito ou um tom de voz mais elevado em um momento de discussão ou um "bom dia" que não lhe disseram? Você já imaginou o poder que você mesmo dá, assim, de presente a uma pessoa que você nem conhece, talvez nunca mais a veja na vida, ou mesmo que seja alguém conhecido, que é a capacidade de tirar o seu bom humor, seu otimismo, ou a sua motivação? Esteja atento para essas armadilhas da comunicação e previna-se. Conheço uma frase de um filme

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Atendente

de treinamento chamado "O Homem Milagre", que diz o seguinte: "SNIOP", ou seja: "Salve-se das Nefastas Influências de Outras Pessoas". De qualquer modo é importante que você mesmo mantenha o devido controle emocional e saiba proteger-se dessas negatividades;

i) Foco de mudanças: Você não pode mudar as atitudes e comportamentos de outras pessoas. Assuma! Você é o responsável apenas por aquilo que está ao seu alcance e pelas mudanças que pode proporcionar a você mesmo;

j) Motivação e autoestima: Considero um dos aspectos mais importantes da comunicabilidade de uma pessoa, a energia que flui sutilmente através da sua voz e do seu corpo, das palavras e da sua postura, dos gestos e do olhar. É a expressão do seu otimismo ou pessimismo, da agressividade ou suavidade, do nível da sua autoestima. É a comunicação invisível, mas presente, percebida pelos sentidos. Quão agradável é a energia que flui de pessoas otimistas, bem humoradas, felizes, que diante das adversidades da vida encontram desafios que serão superados.

Para concluir, cabe ressaltar a sutileza da comunicação das pessoas que tem bondade no coração, a gentileza nos gestos, beleza e doçura nas palavras. "Sensualidade, alinhamento e graça permeiam seus movimentos. Uma nobreza natural flui silenciosa e discretamente em suas ações; há uma segurança pessoal apoiada na humildade; uma reverência, um senso de humor mesclado com a consciência do sagrado". Essas são as pessoas que fazem mais do que se comunicar, irradiam luz e brilho pessoal.

O QUE É COMUNICAÇÃO INTERGRUPAL

"Uma comunicação bem estruturada e efetiva provoca impacto positivo no desempenho individual dos empregados". Não obstante todo o progresso tecnológico deve-se levar em conta uma verdade fundamental. O homem, para produzir e sobreviver necessita da comunicação. Comunicar-se com seu semelhante está na base de qualquer relacionamento humano. E mais: Quanto maior for o entendimento entre as pessoas, melhor será o bem-estar existente entre elas e mais produtivas elas serão. Diante dessa perspectiva é que as organizações modernas, de grande ou pequeno porte, devem orientar-se, lembrando-se de que sua maior força produtiva, de muito mais valia do que suas máquinas, são seus funcionários. A eles deve ser dada toda a atenção, para que convivam em harmonia, conheçam os objetivos pelos quais trabalham e possam ser produtivos pela sua atuação em equipe. E o que pode produzir essa ligação entre pessoas é a comunicação.

Diversos sentimentos negativos podem surgir dentro da organização quando essa não se preocupa em criar um eficiente processo permanente de comunicação com os empregados. Um sistema ineficiente de comunicação pode causar nos funcionários frustração por se sentirem de certa forma menosprezados, e ansiedade por se verem diante do desconhecido, o que acaba provocando medos e incertezas quanto à segurança no emprego. Em um ambiente fechado de trabalho, no qual centenas de pessoas dependem da confiança que depositam umas nas outras para o cumprimento de suas tarefas, a existência de um quadro psicológico negativo, inseguro, diminui a concentração no

trabalho, a motivação e pode provocar irritação e muito estresse em quem deve atender a programas rígidos de produtividade.

Hoje, a importância estratégica da comunicação nos negócios tornou-se tão grande que é impossível uma organização manter seus níveis de produtividade e lucratividade sem que institua internamente excelente processo de informação, de diálogo com seus funcionários. A existência de boa comunicação na empresa motiva a boa execução das tarefas, elimina as incertezas, as ambiguidades e produz confiança e segurança. Para ser eficaz, o processo de comunicação não pode ser tratado como algo sazonal. Ao contrário, precisará ser permanente, acurado, adequado ao contexto em que vivem os empregados. Ou seja, os empregados necessitam de uma comunicação just in time, isto é, a informação certa, na medida certa e no tempo certo para executarem com êxito suas tarefas.

A propósito, é bom lembrar o que diz Levine and Wright Kozoles que, "quando os empregados são mantidos informados, tendem a se sentir mais satisfeitos com seus trabalhos, apresentam um moral de nível mais alto e são motivados a serem empregados produtivos". Continua sendo verdadeiro afirmar que a existência de um processo de comunicação bem planejado e executado provoca impacto positivo no desempenho individual dos empregados. Como se vê, o impacto da comunicação sobre os empregados deve ser avaliado de maneira muito mais profunda e crítica para que as empresas atinjam suas metas em parceria com seus funcionários.

O QUE É EQUIPE

Há alguns anos atrás, não falavam em equipe, elas existiam mais eram convencionais, orientadas para a função, compostas de especialistas nessas funções. O mundo está cheio de equipes, e existem muitos tipos, e cada uma possui seu próprio potencial que se desmorona à sua frente. Elas tem sido um componente-chave da realidade organizacional desde que existem as organizações, digamos que, é a unidade natural para atividades de pequena escala, desde o início da Revolução Industrial, iniciada no século XVIII.

O mundo, após o final da II Guerra Mundial, estava em ruínas, tinha recém se reconstruído e tornara-se altamente competitivo. Em outros países, estavam-se experimentando novos modelos para grandes organizações. O sucesso desses países deve-se a custa dos norte-americanos. O entusiasmo da prosperidade norte-americana estava parada, e o novo entusiasmo viraria a velha pirâmide de ponta-cabeça e iria devolver o foco à esquecida e básica unidade de operações: o grupo de trabalho ou equipe. Mas o que é uma equipe? O Japão após a II Guerra estava sem infraestrutura, mas possuía pessoas motivadas, com disposição cultural para trabalharem juntas e a visão e paciência para traçar estratégias e praticá-las. Alguns anos mais tarde os japoneses estavam exigindo o máximo, para todos os trabalhadores de todas as funções, e a missão de cada equipe era a melhoria contínua dos processos. Nenhuma idéia era pequena demais e nenhum trabalhador insignificante. Todos participavam.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Noções de Informática: Windows versões 7, 8 e 10;	01
Edição de texto e planilhas (ambiente Microsoft Office - Word, Excel e Outlook) versões 2010, 2013 e 365.	08

NOÇÕES DE INFORMÁTICA: WINDOWS VERSÕES 7, 8 E 10;

Windows

O Windows assim como tudo que envolve a informática passa por uma atualização constante, os concursos públicos em seus editais acabam variando em suas versões, por isso vamos abordar de uma maneira geral tanto as versões do Windows quanto do Linux.

O Windows é um Sistema Operacional, ou seja, é um software, um programa de computador desenvolvido por programadores através de códigos de programação. Os Sistemas Operacionais, assim como os demais softwares, são considerados como a parte lógica do computador, uma parte não palpável, desenvolvida para ser utilizada apenas quando o computador está em funcionamento. O Sistema Operacional (SO) é um programa especial, pois é o primeiro a ser instalado na máquina.

Quando montamos um computador e o ligamos pela primeira vez, em sua tela serão mostradas apenas algumas rotinas presentes nos chipsets da máquina. Para utilizarmos todos os recursos do computador, com toda a qualidade das placas de som, vídeo, rede, acessarmos a Internet e usufruirmos de toda a potencialidade do hardware, temos que instalar o SO.


Após sua instalação é possível configurar as placas para que alcancem seu melhor desempenho e instalar os demais programas, como os softwares aplicativos e utilitários.

O SO gerencia o uso do hardware pelo software e gerencia os demais programas.

A diferença entre os Sistemas Operacionais de 32 bits e 64 bits está na forma em que o processador do computador trabalha as informações. O Sistema Operacional de 32 bits tem que ser instalado em um computador que tenha o processador de 32 bits, assim como o de 64 bits tem que ser instalado em um computador de 64 bits.

Os Sistemas Operacionais de 64 bits do Windows, segundo o site oficial da Microsoft, podem utilizar mais memória que as versões de 32 bits do Windows. "Isso ajuda a reduzir o tempo despendido na permuta de processos para dentro e para fora da memória, pelo armazenamento de um número maior desses processos na memória de acesso aleatório (RAM) em vez de fazê-lo no disco rígido. Por outro lado, isso pode aumentar o desempenho geral do programa".

Para saber se o Windows é de 32 ou 64 bits, basta:

1. Clicar no botão Iniciar , clicar com o botão direito em computador e clique em Propriedades.

2. Em sistema, é possível exibir o tipo de sistema.

"Para instalar uma versão de 64 bits do Windows 7, você precisará de um processador capaz de executar uma versão de 64 bits do Windows. Os benefícios de um sistema operacional de 64 bits ficam mais claros quando você tem uma grande quantidade de RAM (memória de acesso aleatório)

no computador, normalmente 4 GB ou mais. Nesses casos, como um sistema operacional de 64 bits pode processar grandes quantidades de memória com mais eficácia do que um de 32 bits, o sistema de 64 bits poderá responder melhor ao executar vários programas ao mesmo tempo e alternar entre eles com frequência".

Uma maneira prática de usar o Windows 7 (Win 7) é re-instalá-lo sobre um SO já utilizado na máquina. Nesse caso, é possível instalar:

- Sobre o Windows XP;
- Uma versão Win 7 32 bits, sobre Windows Vista (Win Vista), também 32 bits;
- Win 7 de 64 bits, sobre Win Vista, 32 bits;
- Win 7 de 32 bits, sobre Win Vista, 64 bits;
- Win 7 de 64 bits, sobre Win Vista, 64 bits;
- Win 7 em um computador e formatar o HD durante a instalação;
- Win 7 em um computador sem SO;

Antes de iniciar a instalação, devemos verificar qual tipo de instalação será feita, encontrar e ter em mãos a chave do produto, que é um código que será solicitado durante a instalação.

Vamos adotar a opção de instalação com formatação de disco rígido, segundo o site oficial da Microsoft Corporation:

- Ligue o seu computador, de forma que o Windows seja iniciado normalmente, insira o disco de instalação do Windows 7 ou a unidade flash USB e desligue o seu computador.

- Reinicie o computador.
- Pressione qualquer tecla, quando solicitado a fazer isso, e siga as instruções exibidas.

- Na página de Instalação Windows, insira seu idioma ou outras preferências e clique em avançar.

- Se a página de Instalação Windows não aparecer e o programa não solicitar que você pressione alguma tecla, talvez seja necessário alterar algumas configurações do sistema. Para obter mais informações sobre como fazer isso, consulte Inicie o seu computador usando um disco de instalação do Windows 7 ou um pen drive USB.

- Na página Leia os termos de licença, se você aceitar os termos de licença, clique em aceite os termos de licença e em avançar.

- Na página que tipo de instalação você deseja? clique em Personalizada.

- Na página onde deseja instalar Windows? clique em opções da unidade (avançada).

- Clique na partição que você quiser alterar, clique na opção de formatação desejada e siga as instruções.

- Quando a formatação terminar, clique em avançar.
- Siga as instruções para concluir a instalação do Windows 7, inclusive a nomenclatura do computador e a configuração de uma conta do usuário inicial.

Conceitos de pastas, arquivos e atalhos, manipulação de arquivos e pastas, uso dos menus

Pastas – são estruturas digitais criadas para organizar arquivos, ícones ou outras pastas.

Arquivos – são registros digitais criados e salvos através de programas aplicativos. Por exemplo, quando abrimos o Microsoft Word, digitamos uma carta e a salvamos no computador, estamos criando um arquivo.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Ícones– são imagens representativas associadas a programas, arquivos, pastas ou atalhos.

Atalhos–são ícones que indicam um caminho mais curto para abrir um programa ou até mesmo um arquivo.

Criação de pastas (diretórios)

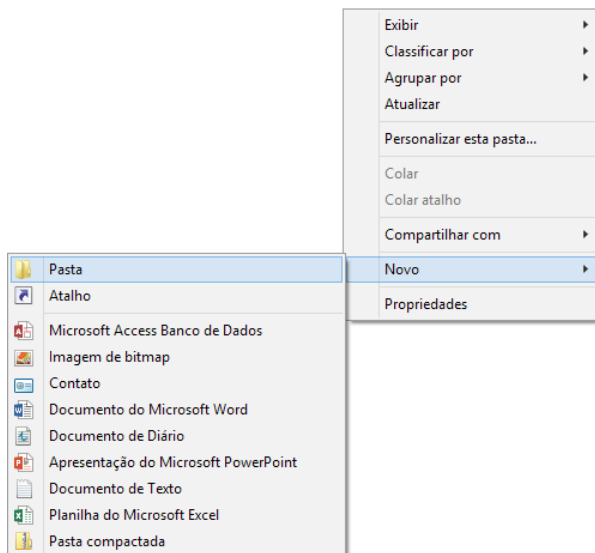


Figura 8: Criação de pastas

Clicando com o botão direito do mouse em um espaço vazio da área de trabalho ou outro apropriado, podemos encontrar a opção pasta.

Clicando nesta opção com o botão esquerdo do mouse, temos então uma forma prática de criar uma pasta.

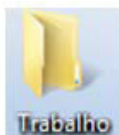


Figura 9: Criamos aqui uma pasta chamada "Trabalho".

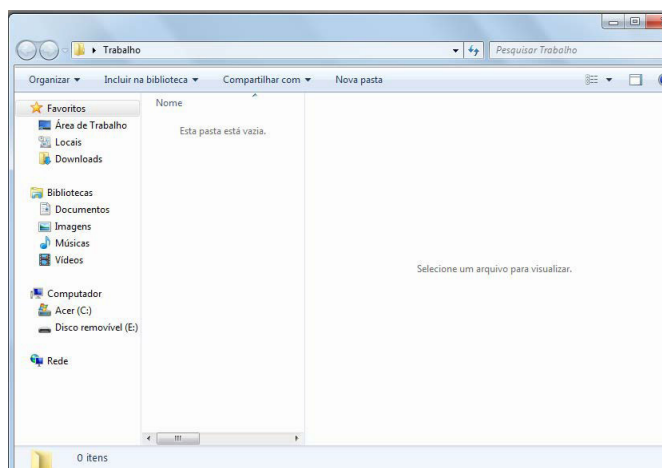


Figura 10: Tela da pasta criada

Clicamos duas vezes na pasta "Trabalho" para abri-la e agora criaremos mais duas pastas dentro dela: Para criarmos as outras duas pastas, basta repetir o procedimento botão direito, Novo, Pasta.