

Prefeitura Municipal de Campo Limpo Paulista do Estado de São Paulo

CAMPO LIMPO PAULISTA-SP

Recepcionista da Saúde

Edital de Abertura das Inscrições Nº 01/2018

JL165-2018

DADOS DA OBRA

Título da obra: Prefeitura Municipal de Campo Limpo Paulista do Estado de São Paulo

Cargo: Recepcionista da Saúde

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

- Língua Portuguesa
 - Matemática
- Conhecimentos Específicos

Gestão de Conteúdos

Emanuela Amaral de Souza

Diagramação/ Editoração Eletrônica

Elaine Cristina
Igor de Oliveira
Ana Luiza Cesário
Thais Regis

Produção Editorial

Suelen Domenica Pereira
Julia Antoneli
Leandro Filho

Capa

Joel Ferreira dos Santos

SUMÁRIO

Língua Portuguesa

Interpretação de Texto;.....	01
Ortografia oficial;.....	06
Acentuação gráfica;.....	11
As classes gramaticais.....	14
Concordância verbal e nominal;.....	49
Pronomes: emprego e colocação e Regência nominal e verbal.....	55
Noções da norma culta da língua portuguesa na modalidade escrita.....	61

Matemática

Teoria dos Conjuntos;.....	01
Conjuntos dos números Reais (R): operações, propriedades e problemas;.....	01
Cálculos Algébricos;.....	01
Grandezas Proporcionais - Regra de Três Simples e Composta;.....	15
Porcentagem e.....	74
Juro Simples;.....	77
Sistema Monetário Brasileiro;.....	19
Equação do Primeiro e Segundo Grau - problemas;.....	23
Sistema Decimal de Medidas (comprimento, superfície, volume, massa, capacidade e tempo) - transformação de unidades e resolução de problemas;.....	19
Geometria: ponto, reta, plano – ângulos, polígonos, triângulos, quadriláteros, circunferência, círculo e seus elementos respectivos – figuras geométricas planas (perímetros e áreas) – sólidos geométricos (figuras espaciais): seus elementos e volumes;.....	48
Funções do 1º e 2º graus;.....	29
Sequências, Progressões Aritméticas e Geométricas.....	70
Resolução de problemas.....	01

Conhecimentos Específicos

Postura profissional e apresentação pessoal;.....	01
Atendimento telefônico e ao público.....	03
Relações Humanas: Problemas que envolvem as relações de trabalho e importância das relações humanas.....	16
Sistema Operacional Microsoft Windows;.....	18
Microsoft Office: Editor de textos Word e Planilha Excel; Internet e ferramentas Microsoft Office (versões 2010, 2013 e/ou 2016).....	24

LÍNGUA PORTUGUESA

Interpretação de Texto;	01
Ortografia oficial;	06
Acentuação gráfica;	11
As classes gramaticais;	14
Concordância verbal e nominal;	49
Pronomes: emprego e colocação e Regência nominal e verbal.	55
Noções da norma culta da língua portuguesa na modalidade escrita.	61

INTERPRETAÇÃO DE TEXTO;

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, acrescentando ideias que não estão no texto, quer por conhecimento prévio do tema quer pela imaginação.

- **Redução:** É o oposto da extrapolação. Dá-se atenção apenas a um aspecto, esquecendo que um texto é um conjunto de ideias, o que pode ser insuficiente para o 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 braços, 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, Heloísa. 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)

A ideia central do poema de Adélia Prado é mostrar que
(A) as mulheres que amam valorizam o cotidiano e não gostam que os maridos frequentem pescarias, pois acham difícil limpar os peixes.

MATEMÁTICA

Números inteiros e racionais: operações (adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação); expressões numéricas;	
Frações e operações com frações	01
Múltiplos e divisores, Máximo divisor comum e Mínimo divisor comum	07
Números e grandezas proporcionais: Razões e proporções; Divisão em partes proporcionais.....	11
Regra de três	15
Sistema métrico decimal.....	19
Equações e inequações	23
Funções	29
Gráficos e tabelas	37
Estatística Descritiva, Amostragem, Teste de Hipóteses e Análise de Regressão	43
Geometria	48
Matriz, determinantes e sistemas lineares.....	62
Sequências, progressão aritmética e geométrica	70
Porcentagem	74
Juros simples e compostos.....	77
Taxas de Juros, Desconto, Equivalência de Capitais, Anuidades e Sistemas de Amortização	80

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

Números Naturais

Os números naturais são o modelo matemático necessário para efetuar uma contagem. Começando por zero e acrescentando sempre uma unidade, obtemos o conjunto infinito dos números naturais

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

- Todo número natural dado tem um sucessor

- O sucessor de 0 é 1.
- O sucessor de 1000 é 1001.
- O sucessor de 19 é 20.

Usamos o * para indicar o conjunto sem o zero.

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

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

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

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

Expressões Numéricas

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

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

Exemplo 1

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

Exemplo 2

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

Exemplo 3

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

Números Inteiros

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

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

Subconjuntos do conjunto \mathbb{Z} :

1) Conjunto dos números inteiros excluindo o zero

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

2) Conjuntos dos números inteiros não negativos

$$\mathbb{Z}_+ = \{0, 1, 2, \dots\}$$

3) Conjunto dos números inteiros não positivos

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

Números Racionais

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

São exemplos de números racionais:

$$\begin{aligned} -12/51 \\ -3 \\ -(-3) \\ -2,333\dots \end{aligned}$$

As dízimas periódicas podem ser representadas por fração, portanto são consideradas números racionais.

Como representar esses números?

Representação Decimal das Frações

Temos 2 possíveis casos para transformar frações em decimais

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Representação Fracionária dos Números Decimais

1º caso) Se for exato, conseguimos sempre transformar com o denominador seguido de zeros.

O número de zeros depende da casa decimal. Para uma casa, um zero (10) para duas casas, dois zeros(100) e assim por diante.

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

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

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

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

2º caso) Se dízima periódica é um número racional, então como podemos transformar em fração?

Exemplo 1

Transforme a dízima 0,333... em fração

Sempre que precisar transformar, vamos chamar a dízima dada de x, ou seja

$$X=0,333...$$

Se o período da dízima é de um algarismo, multiplicamos por 10.

$$10x=3,333...$$

E então subtraímos:

$$10x-x=3,333...-0,333...$$

$$9x=3$$

$$X=3/9$$

$$X=1/3$$

Agora, vamos fazer um exemplo com 2 algarismos de período.

Exemplo 2

Seja a dízima 1,1212...

$$\text{Façamos } x = 1,1212...$$

$$100x = 112,1212... .$$

Subtraindo:

$$100x-x=112,1212...-1,1212...$$

$$99x=111$$

$$X=111/99$$

Números Irracionais

Identificação de números irracionais

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

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

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

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

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

Exemplo: $\sqrt{7} \cdot \sqrt{7} = \sqrt{49} = 7$ é um número racional.

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

Números Reais



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Recepcionista da Saúde

Postura profissional e apresentação pessoal;	01
Atendimento telefônico e ao público.	03
Relações Humanas: Problemas que envolvem as relações de trabalho e importância das relações humanas.	16
Sistema Operacional Microsoft Windows;	18
Microsoft Office: Editor de textos Word e Planilha Excel; Internet e ferramentas Microsoft Office (versões 2010, 2013 e/ou 2016).	24

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Recepcionista da Saúde

POSTURA PROFISSIONAL E APRESENTAÇÃO PESSOAL;

Ética e Postura Profissional

Em um mundo empresarial onde a competição é cada vez mais acirrada, termos como ética e moral são cada vez menos valorizados. Mas os bons profissionais de qualquer ramo de atividade devem manter uma postura ética para que possam ter sucesso em suas carreiras. O comportamento ético do bom profissional traz a garantia do respeito e da estabilidade no emprego. A atuação de acordo com os valores morais da sociedade e da organização valoriza o profissional e o transforma em um elemento importante dentro da estrutura da empresa.

Porém, o que são a ética e a moral? Como podemos aplicá-las no dia a dia do trabalho? Como pensar em ser ético em uma sociedade onde a ética é cada vez menos valorizada? A resposta a estas perguntas nos mostrará como é importante o comportamento ético no ambiente empresarial. Muitas vezes, confundimos ética com moral e, por isso, vamos definir cada um desses termos, para que possamos compreender a diferença e a relação existente entre eles.

Ética vem do grego *ethos*, que significa morada, lugar certo. São princípios universalizantes, perenes. Ética é a parte da filosofia que se preocupa com a reflexão a respeito das noções e princípios que fundamentam a vida moral. Moral vem do latim *mos, moris*, que significa o modo de proceder regulado pelo uso ou costume. Moral é o conjunto de normas livres e conscientemente adotadas que visam organizar as relações das pessoas na sociedade, tendo em vista o certo e o errado.

A Ética é a teoria e a Moral é a prática. A ética tem a ver com os princípios mais abrangentes e universais, enquanto a moral se refere à conduta humana. A primeira aparece como um horizonte que inspira, atrai e define o ser humano, e a segunda seria o caminho que nos possibilita agir com ética. Assim, um termo nasce do outro.

Podemos então afirmar que os princípios éticos são aqueles princípios básicos que definem o comportamento de todos os seres humanos. Mais abrangentes que as leis, os regulamentos e mesmo os costumes, os princípios da ética valem para toda a sociedade e devem ser respeitados por todos. Existem atos como o homicídio, o preconceito e a discriminação que são vistos de forma negativa por toda a sociedade e esta noção do que é certo e do que é errado nos é transmitida por meio das gerações e se transforma no padrão ético de uma sociedade.

A moral representa a interpretação e consolidação dos princípios éticos para a sua aplicação na sociedade. As leis de um país ou o regulamento de uma empresa representam o código moral que deve ser seguido por todos e representam de forma prática os preceitos éticos que são aceitos por todos os membros daquele grupo. Portanto, todos sabem o que é ou não é ético. Todos sabem distinguir o certo do errado em nossa sociedade. Todos devem conhecer as regras e normas de conduta que regem os códigos morais de nosso grupo social.

Todos também têm a opção de agir ou não de forma ética. Cada ser humano, independente da sua origem, da sua história e de seus antecedentes pode escolher o seu caminho. Os atos de cada um são uma escolha pessoal e a forma como cada um age depende de si próprio.

E por que vale a pena ser ético?

Para que possamos agir de modo que as consequências de nossas ações possibilitem a aceitação e aprovação de nosso comportamento pelo grupo social que nos cerca e ao mesmo tempo para garantir a nossa qualidade de vida. Quando agimos de forma ética (de acordo com os princípios básicos de convivência e civilidade difundidos em nossa sociedade) e respeitamos a moral (as regras escritas e não escritas que determinam o comportamento de todos os membros de uma sociedade) somos respeitados por nossos atos e passamos a ser mais valorizados no julgamento de todos que nos cercam.

Um comportamento sempre ético não dá margens a dúvidas com relação ao nosso caráter e à nossa integridade e nos confere o status de bom cidadão e bom profissional. O nosso comportamento ético tem o poder de mudar o meio em que vivemos. Por mais corrompido e difícil que seja o ambiente externo (seja ele profissional ou não) cada um de nós possui a capacidade de alterá-lo por meio de nossa postura individual.

Se o meu comportamento é sempre ético, eu passo a ter a capacidade de exigir que o comportamento das outras pessoas para comigo seja da mesma forma ético. O relacionamento com todos se altera a partir da minha mudança individual. O meu comportamento ético fará com que as pessoas passem a me tratar de forma mais respeitosa e justa. Dessa maneira, a minha opinião passa a ter mais valor, minhas ações passam a ter mais peso e por fim minha influência positiva na sociedade passa a ser sentida e me traz retornos positivos.

Por mais que meu comportamento ético não consiga alterar a situação global do meio social onde estou inserido, com certeza ele fará com que ocorra uma mudança positiva da atitude das pessoas para comigo e isso me traz efeitos muito positivos ao nível pessoal. Vale à pena tentar! O maior beneficiado com a minha postura ética sou eu mesmo e, portanto, trabalhar e viver com ética é o melhor caminho para trabalhar e viver com paz e tranquilidade e ser respeitado como profissional e cidadão.

O comportamento ético é traduzido no ambiente de trabalho por uma postura profissional adequada. Entende-se por postura o modo como nos apresentamos junto aos nossos colegas profissionais e clientes. É a forma como podemos externalizar o nosso profissionalismo interior por intermédio de atitudes, gestos e dizeres. Logo, é importante que nosso comportamento seja adequado para que possamos transmitir uma boa imagem pessoal em nosso ambiente de trabalho.

O depoimento de um funcionário do restaurante de um hotel de alto padrão, em Belo Horizonte nos mostra como o setor de alimentos e bebidas valoriza a boa postura profissional:

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Recepcionista da Saúde

[...] o mais difícil são as atitudes, os aspectos comportamentais. O comportamento é que faz a diferença no atendimento. (...) Pode saber fazer, mas se não quiser, não faz. (...) Depois do comportamento é que vem o saber fazer, para manter o padrão do hotel. (AUTOR, ano, p.).

Muitos bons profissionais não são valorizados, pois transmitem uma imagem ruim de si, ou seja, não têm uma postura adequada. A busca por um profissional capaz de realizar um bom atendimento representa hoje uma grande preocupação dos estabelecimentos de alimentos e bebidas, sejam estes de qualquer perfil ou porte.

Os desafios do mercado são muitos, mas a postura como encaramos estes desafios faz toda a diferença. Se nos posicionarmos de forma ética, dinâmica, colaborativa e hospitaleira estaremos de fato contribuindo para o nosso crescimento profissional e para o sucesso da empresa como um todo. O bom profissional deve combinar um conhecimento técnico adequado com um comportamento desejável. Nenhum desses dois ingredientes sozinho pode construir um bom profissional. Somente a boa postura de um profissional sem conhecimento técnico não conduz ao sucesso, ao mesmo tempo em que os conhecimentos técnicos de um profissional não bastam se este não souber se comportar da maneira correta.

Algumas ferramentas comportamentais podem ser de grande auxílio na formação de um profissional com postura mais adequada. A comunicação interpessoal é um aspecto básico muito importante e pode auxiliar muito o profissional a melhorar seus aspectos comportamentais. Deve ser entendida como uma das principais ferramentas de trabalho no restaurante. Independente do cargo e da função exercida por cada um, todos têm que se comunicar durante todo o tempo, seja com os clientes, com os colegas, ou com os outros setores.

Se cada funcionário souber a melhor forma de se comunicar o trabalho fica muito mais fácil e os problemas são evitados, tornando o ambiente mais agradável e produtivo. A boa comunicação deve partir de cada um de nós. É muito comum encontrarmos excelentes profissionais que não conseguem mostrar todo o seu potencial no trabalho devido a dificuldades de comunicação. A forma de se expressar é muito importante e pode ser a diferença entre um profissional medíocre de um funcionário eficiente e com condições de progredir na carreira.

Algumas regras básicas devem ser entendidas e aplicadas para que cada um consiga se comunicar da melhor maneira possível. Isso não significa que existe um modo único de nos comunicarmos. Na verdade cada um tem seu próprio estilo de comunicação e isso deve ser respeitado. Porém todos os tipos de pessoa (os tímidos, os extrovertidos, os falantes, os calados, etc.) podem aprimorar a forma como se comunicam com os outros e utilizar a boa comunicação como ferramenta de trabalho.

O termo comunicação vem do latim *communicatio* e significa tornar comum, transmitir. A comunicação não inclui apenas mensagens que as pessoas trocam de forma

voluntária entre si. As mensagens podem ser trocadas conscientes ou inconscientemente. A comunicação é uma transmissão e recepção de ideias, de informações e de sentimentos e tem como principais componentes o emissor, o receptor, a mensagem e o código (veículo em que a informação é transmitida).

Neste processo o emissor (pessoa que tem uma informação para repassar), utilizará algum tipo de código (ou linguagem) para que o receptor (pessoa ou grupo de pessoas a que se destina a informação) a compreenda. Após a sua codificação, a informação transforma-se em mensagem que será transmitida do emissor para o receptor (ou receptores) por meio de um meio específico.

O processo de comunicação é bem-sucedido quando o receptor capta a informação transmitida com o mínimo de distorção (ou diferenças) em relação à informação original. É um processo que parece simples, mas que pode ser prejudicado por vários fatores, que são chamados de ruídos de comunicação. Os ruídos podem partir do emissor, do receptor ou do meio ambiente onde se desenvolve o processo de comunicação. Quanto menor a quantidade de ruído presente na comunicação maior às chances de se obter um bom resultado.

Para que o ruído seja reduzido e o processo de comunicação ocorra sem problemas deve haver a colaboração do emissor e do receptor. As principais formas de cada um destes elementos colaborar no bom processo de comunicação são.

No ato da comunicação cada pessoa sempre atua como emissor e receptor simultaneamente, daí a necessidade da atenção constante para que o processo se efetive com eficácia. Outro elemento da comunicação que é muito importante para seu sucesso é o feedback, que pode ser definido como retorno dado pelo receptor ao emissor, após ter recebido uma mensagem.

Um bom feedback dá fluidez à comunicação a partir do momento em que auxilia emissor e receptor a certificarem-se de que as informações estão sendo transmitidas e entendidas de forma adequada. No processo de comunicação do restaurante é muito importante recebermos e valorizarmos o feedback de nossos clientes. Se levarmos em consideração tudo aquilo que o cliente nos transmite saberemos de forma mais exata o que ele deseja, necessita, pensa, sente e teremos melhores condições de satisfazê-lo.

Escutar sempre nossos clientes e procurar sempre dar um feedback positivo é uma ótima maneira de aprimorar o processo de comunicação e melhorar a qualidade do serviço prestado. Além da comunicação outras pequenas atitudes podem fazer a diferença no momento do atendimento ao cliente.

FONTE: <http://www.portaleducacao.com.br/iniciacao-profissional/artigos/17750/etica-e-postura-profissional#14#ixzz4DqBCNcjy>