

Prefeitura Municipal de Parnaíba do Estado do Piauí

PARNAÍBA-PI

Auxiliar de Farmácia

EDITAL Nº 01/2018 - SESA

AG111-2018

DADOS DA OBRA

Título da obra: Prefeitura Municipal de Parnaíba do Estado do Piauí

Cargo: Auxiliar de Farmácia

(Baseado no EDITAL Nº 01/2018 - SESA)

- Língua Portuguesa
- Noções de Informática
- Raciocínio Lógico-Matemático
- 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

Compreensão e interpretação de gêneros textuais variados.	83
Recursos de textualidade (coesão, coerência; relações intertextuais).	86
Domínio da ortografia oficial: emprego das letras, pontuação e acentuação gráfica oficial (Novo acordo).	44
Semântica (antonímia, sinonímia, paronímia, homonímia, polissemia e seus efeitos discursivos).	76
Significação, estrutura e formação das palavras.	76
Classes de palavras - flexões e emprego: substantivo, artigo, numeral, adjetivo, pronome, verbo, advérbio, preposição, conjunção e interjeição.	07
Domínio da estrutura morfosintática do período simples e composto: relações de coordenação entre orações e entre termos da oração; relações de subordinação entre orações e entre termos da oração; concordâncias verbal e nominal; regências nominal e verbal; emprego do sinal indicativo de crase; colocação pronominal.	07
Funções e Empregos das palavras "que" e "se" emprego dos porquês.	100
Estilística: figuras de sintaxe, de palavras e de pensamento.	63

Noções de Informática

Conceitos básicos de informática.	01
Componentes básicos de um computador: hardware e software.	01
Arquitetura básica de computadores e dispositivos periféricos.	01
Dispositivos de armazenamento e cópia de segurança.	48
Noções do sistema operacional Windows.	58
Conceitos de organização e gerenciamento de arquivos e pastas.	58
Conceitos básicos de internet: ferramentas, navegadores e aplicativos de Internet.	65
Edição de textos, planilhas e demais documentos utilizando o Microsoft Office 2016.	73

Raciocínio Lógico-Matemático

Operações com números reais.	01
Mínimo Múltiplo Comum e Máximo Divisor Comum.	07
Razão e Proporção.	11
Porcentagem.	74
Regra de Três Simples e Composta.	15
Média Aritmética Simples e Ponderada.	43
Juros simples.	77
Equação de 1º e 2º Graus.	23
Sistema de equações de 1º Grau.	23
Relação entre grandezas.	11
Tabelas e Gráficos.	37
Sistemas de medidas usuais.	19
Noções de geometria: forma, perímetro, área, volume, ângulo, Teorema de Pitágoras.	48
Raciocínio lógico.	95
Resolução de problemas.	95

SUMÁRIO

Conhecimentos Especificos

Importância das relações humanas e da comunicação: seus conceitos, elementos, formas e barreiras.	01
Princípio de qualidade no atendimento.	03
Vias de administração, nome genérico ou comercial, concentração dos medicamentos.	17
Desinfecção, Esterilização, Assepsia e Antissepsia das mãos, materiais e instalações.	25
Noções de medicamentos.	39
Noções farmacológicas e farmácia hospitalar.	40
Noções de higiene no ambiente farmacêutico e em hospitais.	41
Armazenamento e Conservação de medicamentos e produtos.....	42
Noções de Organização e Funcionamento de Farmácias (Portarias).	44
Noções de administração de farmácia hospitalar.	48
Assuntos relacionados à sua área de atuação e ética no trabalho.	48
Aspectos históricos, econômicos, sociais, culturais e geográficos do município de Parnaíba.....	49

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
Sílaba: separação silábica, tonicidade.....	111
Tipos de discurso.....	112
Emprego dos porquês.....	114
Estilística: figuras de sintaxe, de som, de palavras e de pensamento.....	115

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.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Conceitos básicos de informática.	01
Componentes básicos de um computador: hardware e software.	01
Arquitetura básica de computadores e dispositivos periféricos.	01
Dispositivos de armazenamento e cópia de segurança.	48
Noções do sistema operacional Windows.	58
Conceitos de organização e gerenciamento de arquivos e pastas.	58
Conceitos básicos de internet: ferramentas, navegadores e aplicativos de Internet.	65
Edição de textos, planilhas e demais documentos utilizando o Microsoft Office 2016.	73

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

CONCEITOS BÁSICOS DE INFORMÁTICA. COMPONENTES BÁSICOS DE UM COMPUTADOR: HARDWARE E SOFTWARE. ARQUITETURA BÁSICA DE COMPUTADORES E DISPOSITIVOS PERIFÉRICOS.

O que é a Informática?

Informática é o nome genérico do conjunto das Ciências da Informação que inclui: a teoria da informação, o processo de cálculo, a análise numérica e os métodos teóricos da representação dos conhecimentos e de modelagem dos problemas. E a palavra Informática refere-se, também, especificamente ao processo de tratamento automático da informação por meio de máquinas eletrônicas, como computadores, laptops, netbook, tablets etc ...

De um modo geral, pode-se pensar em computador como um equipamento capaz de armazenar e processar, lógica e matematicamente, quantidades numéricas.

O Computador

O computador é uma máquina programável capaz de realizar processamentos sobre uma massa de dados, torná-los em informação útil e armazená-los.

- Dados: são fatos/descriptores de coisas, pessoas, eventos não processados;

- Informação: trata-se do conjunto de dados que foram processados e constituem informação útil.

Concretamente, o computador é um equipamento, constituído por componentes mecânicos e eletrônicos que, a partir de dados de entrada, realiza um processamento, gerando novos dados como saída.

Basicamente um computador é composto de um processador central, capaz de efetuar operações lógicas e matemáticas de modo extremamente rápido, e de salvar informações, que utiliza vários dispositivos como disco rígido, memória, placa mãe e, também, vários dispositivos de entrada e saída de dados.

Atualmente é considerado quase como um eletrodoméstico e é geralmente associado a um gabinete, a um monitor, um teclado, a um mouse, a uma impressora, sendo extremamente importante que haja conexão à Internet.

História dos computadores

Quando se pensa na história do computador e da Internet, observa-se que, apesar de muitos equipamentos terem aparecido bem antes, eles surgiram em torno dos anos 40 do século passado e eram enormes, ocupando vários metros quadrados.

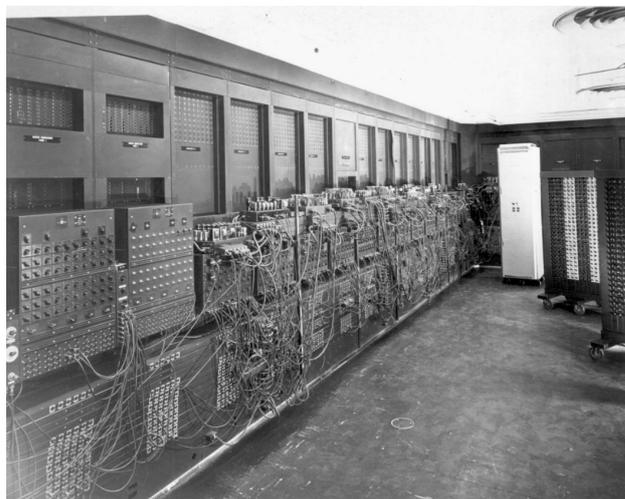
Esses equipamentos passaram por uma grande evolução, que pode ser dividida em gerações.

Cada geração é caracterizada pelo desenvolvimento tecnológico no modo como o computador opera, resultando em equipamentos cada vez menores, mais poderosos, eficientes rápidos, e baratos.

Primeira geração (em torno de 1940-1959)

- Os computadores eram lentos, enormes, ocupavam salas inteiras e tinham muitos metros de fios,
- Eram equipadas com válvulas eletrônicas e gastavam muita energia,
- Sua operação era muito cara e esquentavam muito, o que era, frequentemente, a causa de mau funcionamento,
- Usavam linguagem de máquina para executar operações, só podendo resolver um problema de cada vez,
- A memória baseava-se em cilindro magnético,
- A velocidade de processamento era da ordem de milissegundos e a capacidade de memória era de 2 a 4 kbytes,
- A entrada de dados era feita por meio de cartões ou fita de papel perfurados,
- A saída de dados era feita por impressoras,
- Não existia sistema operacional. Os programadores eram operadores e controlavam o computador por meio de chaves, fios e luzes de aviso.

Exemplos: ENIAC, UNIVAC



ENIAC

Segunda geração (1959-1964)

- Houve a substituição das válvulas eletrônicas por transistores e os fios de ligação por circuitos impressos, o que tornou os computadores mais rápidos, menores, e de custo mais baixo. Mas ainda esquentavam muito.
- Mudança da linguagem de máquina binária para as linguagens simbólicas, como FORTRAN, que permitiram que os programadores especificassem instruções em palavras,
- A memória passou de cilindro magnético para a tecnologia do núcleo magnético,
- A velocidade de processamento era da ordem de milissegundos a capacidade de memória era de 20 megabytes,
- Surgiram os primeiros armazenadores externos de informações: fitas magnéticas e discos,
- A entrada de dados era feita por cartões ou fita de papel perfurados,
- A saída de dados era feita por impressoras,

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

- Foram criados os sistemas em lote, "batch systems", que possibilitaram um melhor uso dos recursos computacionais. Havia um programa monitor, usado para "enfileirar" as tarefas. Cada programa era escrito em cartões ou fita de papel perfurados, que eram carregados por um operador, juntamente com seu compilador. O operador em geral utilizava uma linguagem de controle chamada JCL (job control language).

Exemplos: TRADIC, IBM TX-0



TX-0

Terceira geração (1964-1970)

- Os computadores passaram a ter circuitos integrados, sendo que os transistores foram miniaturizados. Estes aumentaram a velocidade e a eficiência das máquinas, proporcionando redução dos custos e aumento da velocidade de processamento. Sendo menores e mais baratos tornaram-se acessíveis para um grande número de pessoas,

- Teclados e monitores substituíram os cartões e papel perfurados,

- O sistema operacional passou a permitir que muitos programas pudessem ser executados ao mesmo tempo (multitarefa), inclusive monitorando a memória,

- A velocidade de processamento era da ordem de microssegundos

Exemplos: DCC 6600, Nova



Quarta geração (de 1970 até a época atual)

- O microprocessador, com milhares de circuitos integrados em um único "chip" de silicó, proporcionou maior grau de miniaturização, confiabilidade e velocidade, já da ordem de nanossegundos (bilionésima parte do segundo),

- Outros equipamentos começaram a usar os microprocessadores,

- Iniciou-se a ligação dos computadores em redes o que conduziu ao desenvolvimento da Internet,

- Houve o desenvolvimento da interface gráfica - GUI, "Graphical User Interface" - baseada em símbolos visuais, como ícones, menus e janelas que promoveram maior interação entre o sistema e o usuário,

- A velocidade de processamento era da ordem de nanossegundos,

- Apareceram linguagens múltiplas de programação como Cobol, Pascal, Basic,

- Começou a transmissão de dados entre computadores através de rede,

- Intensificou-se a produção de computadores objetivando o usuário doméstico.

Exemplos: Lisa, MacIntosh, IBM 5150, 386.

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
Lógica: proposições, valor-verdade negação, conjunção, disjunção, implicação, equivalência, proposições compostas.....	95
Equivalências lógicas.	95
Problemas de raciocínio: deduzir informações de relações arbitrárias entre objetos, lugares, pessoas e/ou eventos fictícios dados.	95
Diagramas lógicos, tabelas e gráficos	112
Princípios de contagem e noção de probabilidade.....	117

**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.

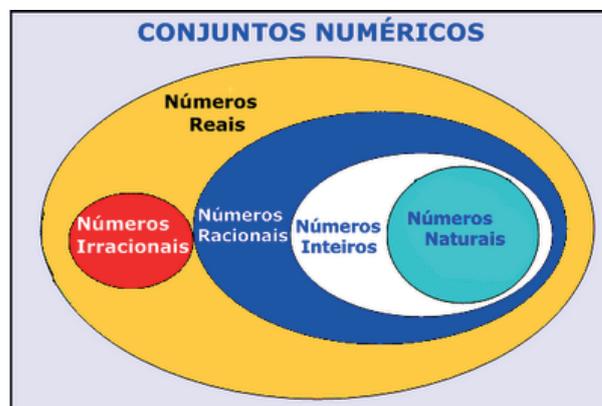
Exemplo: $\sqrt{8} : \sqrt{2} = \sqrt{4} = 2$ e 2 é um número racional.

- 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

Auxiliar de Farmácia

Importância das relações humanas e da comunicação: seus conceitos, elementos, formas e barreiras.	01
Princípio de qualidade no atendimento.	03
Vias de administração, nome genérico ou comercial, concentração dos medicamentos.	17
Desinfecção, Esterilização, Assepsia e Antissepsia das mãos, materiais e instalações.	25
Noções de medicamentos.	39
Noções farmacológicas e farmácia hospitalar.	40
Noções de higiene no ambiente farmacêutico e em hospitais.	41
Armazenamento e Conservação de medicamentos e produtos.....	42
Noções de Organização e Funcionamento de Farmácias (Portarias).	44
Noções de administração de farmácia hospitalar.	48
Assuntos relacionados à sua área de atuação e ética no trabalho.	48
Aspectos históricos, econômicos, sociais, culturais e geográficos do município de Parnaíba.....	49

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Auxiliar de Farmácia

IMPORTÂNCIA DAS RELAÇÕES HUMANAS E DA COMUNICAÇÃO: SEUS CONCEITOS, ELEMENTOS, FORMAS E BARREIRAS.

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

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

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

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

Pesquisas apontam que um dos problemas para a falta de produtividade no trabalho muitas vezes está relacionado a insatisfação do trabalhador com o ambiente de trabalho e as vezes também com as pessoas que ali estão, esta foi uma experiência feita por Elton Mayo que segundo ele, para se chegar a solução dos problemas de relações humanas foi preciso fazer experiências, que ligou a produtividade à satisfação dos trabalhadores mudando o ambiente de trabalho e conhecendo cada indivíduo. Isso fez com que ele chegasse à conclusão de que os indivíduos não podem ser tratados isoladamente, mas sim como um grupo. O objetivo de cada indivíduo é o bem-estar, já o da empresa é a eficiência, e isso acaba gerando conflitos, portanto, a função dela é estabelecer um equilíbrio entre a produtividade e a satisfação dos trabalhadores.

Outras experiências também foram realizadas como, por exemplo, a de Hawthorne, que visavam detectar de que modo fatores ambientais - como a iluminação do ambiente

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

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

Foi publicado numa revista sobre RH no trabalho que dizia:

RELAÇÕES HUMANAS NO TRABALHO:

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

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

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

As três palavras mais importantes: "FAÇA O FAVOR"

As duas palavras mais importantes: "MUITO OBRIGADO"

A palavra mais importante: "NÓS".

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

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

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

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

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

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

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

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Auxiliar de Farmácia

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

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

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

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

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

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

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

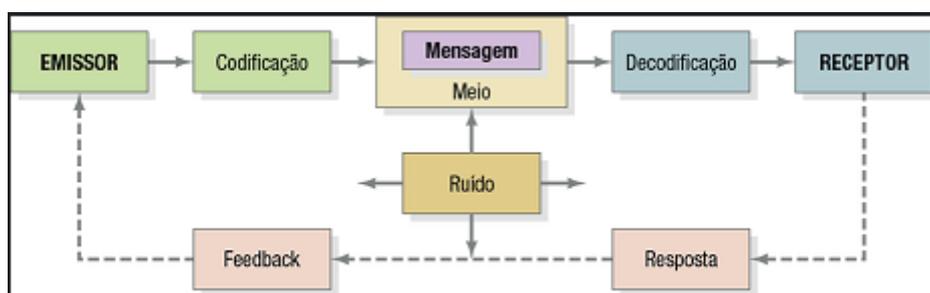
b) Ruído: é a perturbação dentro do processo de comunicação.

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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