



SL-0890T-20  
CÓD: 7891122036960

# **CORNÉLIO PROCÓPIO**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CORNÉLIO PROCÓPIO  
DO ESTADO DO PARANÁ**

**Zelador**

**EDITAL Nº 001/2020**

## Como passar em um concurso público?

Todos nós sabemos que é um grande desafio ser aprovado em concurso público, dessa maneira é muito importante o concurseiro estar focado e determinado em seus estudos e na sua preparação.

É verdade que não existe uma fórmula mágica ou uma regra de como estudar para concursos públicos, é importante cada pessoa encontrar a melhor maneira para estar otimizando sua preparação.

Algumas dicas podem sempre ajudar a elevar o nível dos estudos, criando uma motivação para estudar. Pensando nisso, a Solução preparou este artigo com algumas dicas que irão fazer toda a diferença na sua preparação.

### Então mãos à obra!

- Esteja focado em seu objetivo: É de extrema importância você estar focado em seu objetivo: a aprovação no concurso. Você vai ter que colocar em sua mente que sua prioridade é dedicar-se para a realização de seu sonho.
- Não saia atirando para todos os lados: Procure dar atenção a um concurso de cada vez, a dificuldade é muito maior quando você tenta focar em vários certames, pois as matérias das diversas áreas são diferentes. Desta forma, é importante que você defina uma área e especializando-se nela. Se for possível realize todos os concursos que saírem que englobe a mesma área.
- Defina um local, dias e horários para estudar: Uma maneira de organizar seus estudos é transformando isso em um hábito, determinado um local, os horários e dias específicos para estudar cada disciplina que irá compor o concurso. O local de estudo não pode ter uma distração com interrupções constantes, é preciso ter concentração total.
- Organização: Como dissemos anteriormente, é preciso evitar qualquer distração, suas horas de estudos são inegociáveis. É praticamente impossível passar em um concurso público se você não for uma pessoa organizada, é importante ter uma planilha contendo sua rotina diária de atividades definindo o melhor horário de estudo.
- Método de estudo: Um grande aliado para facilitar seus estudos, são os resumos. Isso irá te ajudar na hora da revisão sobre o assunto estudado. É fundamental que você inicie seus estudos antes mesmo de sair o edital, buscando editais de concursos anteriores. Busque refazer a provas dos concursos anteriores, isso irá te ajudar na preparação.
- Invista nos materiais: É essencial que você tenha um bom material voltado para concursos públicos, completo e atualizado. Esses materiais devem trazer toda a teoria do edital de uma forma didática e esquematizada, contendo exercícios para praticar. Quanto mais exercícios você realizar, melhor será sua preparação para realizar a prova do certame.
- Cuide de sua preparação: Não são só os estudos que são importantes na sua preparação, evite perder sono, isso te deixará com uma menor energia e um cérebro cansado. É preciso que você tenha uma boa noite de sono. Outro fator importante na sua preparação, é tirar ao menos 1 (um) dia na semana para descanso e lazer, renovando as energias e evitando o estresse.

### Se prepare para o concurso público

O concurseiro preparado não é aquele que passa o dia todo estudando, mas está com a cabeça nas nuvens, e sim aquele que se planeja pesquisando sobre o concurso de interesse, conferindo editais e provas anteriores, participando de grupos com enquetes sobre seu interesse, conversando com pessoas que já foram aprovadas, absorvendo dicas e experiências, e analisando a banca examinadora do certame.

O Plano de Estudos é essencial na otimização dos estudos, ele deve ser simples, com fácil compreensão e personalizado com sua rotina, vai ser seu triunfo para aprovação, sendo responsável pelo seu crescimento contínuo.

Além do plano de estudos, é importante ter um Plano de Revisão, ele que irá te ajudar na memorização dos conteúdos estudados até o dia da prova, evitando a correria para fazer uma revisão de última hora.

Está em dúvida por qual matéria começar a estudar? Vai mais uma dica: comece por Língua Portuguesa, é a matéria com maior requisição nos concursos, a base para uma boa interpretação, indo bem aqui você estará com um passo dado para ir melhor nas outras disciplinas.

### Vida Social

Sabemos que faz parte algumas abdições na vida de quem estuda para concursos públicos, mas sempre que possível é importante conciliar os estudos com os momentos de lazer e bem-estar. A vida de concurseiro é temporária, quem determina o tempo é você, através da sua dedicação e empenho. Você terá que fazer um esforço para deixar de lado um pouco a vida social intensa, é importante compreender que quando for aprovado verá que todo o esforço valeu a pena para realização do seu sonho.

Uma boa dica, é fazer exercícios físicos, uma simples corrida por exemplo é capaz de melhorar o funcionamento do Sistema Nervoso Central, um dos fatores que são chaves para produção de neurônios nas regiões associadas à aprendizagem e memória.

---

## Motivação

A motivação é a chave do sucesso na vida dos concurseiros. Compreendemos que nem sempre é fácil, e às vezes bate aquele desânimo com vários fatores ao nosso redor. Porém tenha garra ao focar na sua aprovação no concurso público dos seus sonhos.

Caso você não seja aprovado de primeira, é primordial que você PERSISTA, com o tempo você irá adquirir conhecimento e experiência. Então é preciso se motivar diariamente para seguir a busca da aprovação, algumas orientações importantes para conseguir motivação:

- Procure ler frases motivacionais, são ótimas para lembrar dos seus propósitos;
- Leia sempre os depoimentos dos candidatos aprovados nos concursos públicos;
- Procure estar sempre entrando em contato com os aprovados;
- Escreva o porquê que você deseja ser aprovado no concurso. Quando você sabe seus motivos, isso te dá um ânimo maior para seguir focado, tornando o processo mais prazeroso;
- Saiba o que realmente te impulsiona, o que te motiva. Dessa maneira será mais fácil vencer as adversidades que irão aparecer.
- Procure imaginar você exercendo a função da vaga pleiteada, sentir a emoção da aprovação e ver as pessoas que você gosta felizes com seu sucesso.

Como dissemos no começo, não existe uma fórmula mágica, um método infalível. O que realmente existe é a sua garra, sua dedicação e motivação para realizar o seu grande sonho de ser aprovado no concurso público. acredite em você e no seu potencial.

A Solução tem ajudado, há mais de 36 anos, quem quer vencer a batalha do concurso público. Se você quer aumentar as suas chances de passar, conheça os nossos materiais, acessando o nosso site: [www.apostilasolucao.com.br](http://www.apostilasolucao.com.br)

**Vamos juntos!**

---

## ***Língua Portuguesa***

1. Ortografia .....	01
2. Conjugação de verbos usuais .....	01
3. Antônimos e Sinônimos .....	01
4. Classes Gramaticais .....	02
5. Elementos Estruturais da Palavra; Processo de Formação de Palavras .....	08
6. Significação de Palavras .....	09
7. Divisão Silábica; Número de Sílabas .....	09
8. Uso de Mau e Mal; Uso de Mas e Mais .....	09

## ***Matemática***

1. Números naturais, operações (adição, subtração, multiplicação e divisão), porcentagem, problemas, medida, múltiplos, divisores, operações com frações com denominadores iguais.....	01
--	----

## ***Conhecimentos Gerais***

1. Símbolos nacionais, estaduais e municipais.....	01
2. Atualidades nos assuntos relacionados, história, política, justiça, segurança pública, saúde, religião, esportes, do Município, do Estado, do Brasil e do mundo.....	10

## ***Conhecimentos Específicos***

### ***Zelador***

1. Boas maneiras. Comportamento no ambiente de trabalho.....	01
2. Organização do local de trabalho.....	12
3. Noções básicas de preparação de alimentos. Coleta, armazenamento e tipos de recipientes. Materiais utilizados na limpeza em geral. Trabalho de cozinha: preparo de café, lanches e refeições em geral. Guarda e conservação de alimentos. Controle de estoque de material de limpeza e de cozinha.....	14
4. Relatório de pedidos de materiais de consumo, limpeza e gêneros alimentícios.....	28
5. Higiene pessoal, ambiental e de materiais de consumo.....	36
6. Noções básicas de limpeza de prédios públicos.....	38

---

---

## LÍNGUA PORTUGUESA

---

1. Ortografia . . . . .	01
2. Conjugação de verbos usuais . . . . .	01
3. Antônimos e Sinônimos . . . . .	01
4. Classes Gramaticais . . . . .	02
5. Elementos Estruturais da Palavra; Processo de Formação de Palavras . . . . .	08
6. Significação de Palavras . . . . .	09
7. Divisão Silábica; Número de Sílabas . . . . .	09
8. Uso de Mau e Mal; Uso de Mas e Mais. . . . .	09

## ORTOGRAFIA

A ortografia oficial diz respeito às regras gramaticais referentes à escrita correta das palavras. Para melhor entendê-las, é preciso analisar caso a caso. Lembre-se de que a melhor maneira de memorizar a ortografia correta de uma língua é por meio da leitura, que também faz aumentar o vocabulário do leitor.

Neste capítulo serão abordadas regras para dúvidas frequentes entre os falantes do português. No entanto, é importante ressaltar que existem inúmeras exceções para essas regras, portanto, fique atento!

**Alfabeto**

O primeiro passo para compreender a ortografia oficial é conhecer o alfabeto (os sinais gráficos e seus sons). No português, o alfabeto se constitui 26 letras, divididas entre vogais (a, e, i, o, u) e consoantes (restante das letras).

Com o Novo Acordo Ortográfico, as consoantes K, W e Y foram reintroduzidas ao alfabeto oficial da língua portuguesa, de modo que elas são usadas apenas em duas ocorrências: transcrição de nomes próprios e abreviaturas e símbolos de uso internacional.

**Uso do “X”**

Algumas dicas são relevantes para saber o momento de usar o X no lugar do CH:

- Depois das sílabas iniciais “me” e “en” (ex: mexerica; enxergar)
- Depois de ditongos (ex: caixa)
- Palavras de origem indígena ou africana (ex: abacaxi; orixá)

**Uso do “S” ou “Z”**

Algumas regras do uso do “S” com som de “Z” podem ser observadas:

- Depois de ditongos (ex: coisa)
- Em palavras derivadas cuja palavra primitiva já se usa o “S” (ex: casa > casinha)
- Nos sufixos “ês” e “esa”, ao indicarem nacionalidade, título ou origem. (ex: portuguesa)
- Nos sufixos formadores de adjetivos “ense”, “oso” e “osa” (ex: populoso)

**Uso do “S”, “SS”, “Ç”**

- “S” costuma aparecer entre uma vogal e uma consoante (ex: diversão)
- “SS” costuma aparecer entre duas vogais (ex: processo)
- “Ç” costuma aparecer em palavras estrangeiras que passaram pelo processo de aportuguesamento (ex: muçarela)

**Os diferentes porquês**

<b>POR QUE</b>	Usado para fazer perguntas. Pode ser substituído por “por qual motivo”
<b>PORQUE</b>	Usado em respostas e explicações. Pode ser substituído por “pois”
<b>POR QUÊ</b>	O “que” é acentuado quando aparece como a última palavra da frase, antes da pontuação final (interrogação, exclamação, ponto final)
<b>PORQUÊ</b>	É um substantivo, portanto costuma vir acompanhado de um artigo, numeral, adjetivo ou pronome

**Parônimos e homônimos**

As palavras parônimas são aquelas que possuem grafia e pronúncia semelhantes, porém com significados distintos. Ex: cumprimento (extensão) X comprimento (saudação); tráfego (trânsito) X tráfico (comércio ilegal).

Já as palavras homônimas são aquelas que possuem a mesma pronúncia, porém são grafadas de maneira diferente. Ex: conserto (correção) X concerto (apresentação); cerrar (fechar) X serrar (cortar).

## CONJUGAÇÃO DE VERBOS USUAIS

*Prezado Candidato, o tópico acima supracitado será abordado ao decorrer do conteúdo.*

## ANTÔNIMOS E SINÔNIMOS

Este é um estudo da **semântica**, que pretende classificar os sentidos das palavras, as suas relações de sentido entre si. Conheça as principais relações e suas características:

**Sinonímia e antonímia**

As palavras **sinônimas** são aquelas que apresentam significado semelhante, estabelecendo relação de proximidade. Ex: *inteligente* <—> *esperto*

Já as palavras **antônimas** são aquelas que apresentam significados opostos, estabelecendo uma relação de contrariedade. Ex: *forte* <—> *fraco*

**Parônimos e homônimos**

As palavras **parônimas** são aquelas que possuem grafia e pronúncia semelhantes, porém com significados distintos. Ex: *cumprimento* (extensão) X *comprimento* (saudação); *tráfego* (trânsito) X *tráfico* (comércio ilegal).

As palavras **homônimas** são aquelas que possuem a mesma grafia e pronúncia, porém têm significados diferentes. Ex: *rio* (verbo “rir”) X *rio* (curso d’água); *manga* (blusa) X *manga* (fruta).

As palavras **homófonas** são aquelas que possuem a mesma pronúncia, mas com escrita e significado diferentes. Ex: *cem* (numeral) X *sem* (falta); *conserto* (arrumar) X *concerto* (musical).

As palavras **homógrafas** são aquelas que possuem escrita igual, porém som e significado diferentes. Ex: *colher* (talher) X *colher* (verbo); *acerto* (substantivo) X *acerto* (verbo).

**Polissemia e monosssemia**

As palavras **polissemicas** são aquelas que podem apresentar mais de um significado, a depender do contexto em que ocorre a frase. Ex: *cabeça* (parte do corpo humano; líder de um grupo).

Já as palavras **monossêmicas** são aquelas que apresentam apenas um significado. Ex: *eneágono* (polígono de nove ângulos).

**Denotação e conotação**

Palavras com **sentido denotativo** são aquelas que apresentam um sentido objetivo e literal. Ex: *Está fazendo frio.* / *Pé da mulher.*

Palavras com **sentido conotativo** são aquelas que apresentam um sentido simbólico, figurado. Ex: *Você me olha com frieza.* / *Pé da cadeira.*

**Hiperonímia e hiponímia**

Esta classificação diz respeito às relações hierárquicas de significado entre as palavras.

Desse modo, um **hiperônimo** é a palavra superior, isto é, que tem um sentido mais abrangente. **Ex:** *Fruta é hiperônimo de limão.*

Já o **hipônimo** é a palavra que tem o sentido mais restrito, portanto, inferior, de modo que o hiperônimo engloba o hipônimo. **Ex:** *Limão é hipônimo de fruta.*

**Formas variantes**

São as palavras que permitem mais de uma grafia correta, sem que ocorra mudança no significado. **Ex:** *loiro – louro / enfarte – infarto / gatinhar – engatinhar.*

**Arcaísmo**

São palavras antigas, que perderam o uso frequente ao longo do tempo, sendo substituídas por outras mais modernas, mas que ainda podem ser utilizadas. No entanto, ainda podem ser bastante encontradas em livros antigos, principalmente. **Ex:** *botica <—> farmácia / franquia <—> sinceridade.*

**CLASSES GRAMATICAIS****CLASSE DE PALAVRAS**

Para entender sobre a estrutura das funções sintáticas, é preciso conhecer as classes de palavras, também conhecidas por classes morfológicas. A gramática tradicional pressupõe 10 classes gramaticais de palavras, sendo elas: adjetivo, advérbio, artigo, conjunção, interjeição, numeral, pronome, preposição, substantivo e verbo.

Veja, a seguir, as características principais de cada uma delas.

CLASSE	CARACTERÍSTICAS	EXEMPLOS
ADJETIVO	Expressar características, qualidades ou estado dos seres Sofre variação em número, gênero e grau	Menina <i>inteligente</i> ... Roupa <i>azul-marinho</i> ... Brincadeira <i>de criança</i> ... Povo <i>brasileiro</i> ...
ADVÉRBIO	Indica circunstância em que ocorre o fato verbal Não sofre variação	A ajuda chegou <i>tarde</i> . A mulher trabalha <i>muito</i> . Ele dirigia <i>mal</i> .
ARTIGO	Determina os substantivos (de modo definido ou indefinido) Varia em gênero e número	A galinha botou <i>um</i> ovo. <i>Uma</i> menina deixou <i>a</i> mochila no ônibus.
CONJUNÇÃO	Liga ideias e sentenças (conhecida também como conectivos) Não sofre variação	Não gosto de refrigerante <i>nem</i> de pizza. Eu vou para a praia <i>ou</i> para a cachoeira?
INTERJEIÇÃO	Exprime reações emotivas e sentimentos Não sofre variação	<i>Ah!</i> Que calor... Escapei por pouco, <i>ufa!</i>
NUMERAL	Atribui quantidade e indica posição em alguma sequência Varia em gênero e número	Gostei muito do <i>primeiro</i> dia de aula. <i>Três</i> é a <i>metade</i> de seis.
PRONOME	Acompanha, substitui ou faz referência ao substantivo Varia em gênero e número	Posso <i>ajudar</i> , senhora? <i>Ela me</i> ajudou muito com o <i>meu</i> trabalho. <i>Esta</i> é a casa <i>onde</i> eu moro. <i>Que</i> dia é hoje?
PREPOSIÇÃO	Relaciona dois termos de uma mesma oração Não sofre variação	Espero <i>por</i> você essa noite. Lucas gosta <i>de</i> tocar violão.
SUBSTANTIVO	Nomeia objetos, pessoas, animais, alimentos, lugares etc. Flexionam em gênero, número e grau.	A <i>menina</i> jogou sua <i>boneca</i> no rio. A <i>matilha</i> tinha muita <i>coragem</i> .
VERBO	Indica ação, estado ou fenômenos da natureza Sofre variação de acordo com suas flexões de modo, tempo, número, pessoa e voz. Verbos não significativos são chamados verbos de ligação	Ana <i>se exercita</i> pela manhã. Todos <i>parecem</i> meio bobos. <i>Chove</i> muito em Manaus. A cidade <i>é</i> muito bonita quando vista do alto.

**Substantivo****Tipos de substantivos**

Os substantivos podem ter diferentes classificações, de acordo com os conceitos apresentados abaixo:

- **Comum:** usado para nomear seres e objetos generalizados.

Ex: *mulher; gato; cidade...*

- **Próprio:** geralmente escrito com letra maiúscula, serve para especificar e particularizar. Ex: *Maria; Garfield; Belo Horizonte...*

- **Coletivo:** é um nome no singular que expressa ideia de plural, para designar grupos e conjuntos de seres ou objetos de uma mesma espécie. Ex: *matilha; enxame; cardume...*

- **Concreto:** nomeia algo que existe de modo independente de outro ser (objetos, pessoas, animais, lugares etc.). Ex: *menina; cachorro; praça...*

- **Abstrato:** depende de um ser concreto para existir, designando sentimentos, estados, qualidades, ações etc. Ex: *saudade; sede; imaginação...*

- **Primitivo:** substantivo que dá origem a outras palavras. Ex: *livro; água; noite...*

- **Derivado:** formado a partir de outra(s) palavra(s). Ex: *pedreiro; livraria; noturno...*

- **Simples:** nomes formados por apenas uma palavra (um radical). Ex: *casa; pessoa; cheiro...*

- **Composto:** nomes formados por mais de uma palavra (mais de um radical). Ex: *passatempo; guarda-roupa; girassol...*

**Flexão de gênero**

Na língua portuguesa, todo substantivo é flexionado em um dos dois gêneros possíveis: **feminino** e **masculino**.

O **substantivo biforme** é aquele que flexiona entre masculino e feminino, mudando a desinência de gênero, isto é, geralmente o final da palavra sendo **-o** ou **-a**, respectivamente (Ex: *menino / menina*). Há, ainda, os que se diferenciam por meio da pronúncia / acentuação (Ex: *avô / avó*), e aqueles em que há ausência ou presença de desinência (Ex: *irmão / irmã; cantor / cantora*).

O **substantivo uniforme** é aquele que possui apenas uma forma, independente do gênero, podendo ser diferenciados quanto ao gênero a partir da flexão de gênero no artigo ou adjetivo que o acompanha (Ex: *a cadeira / o poste*). Pode ser classificado em **epiceno** (refere-se aos animais), **sobrecomum** (refere-se a pessoas) e **comum de dois gêneros** (identificado por meio do artigo).

É preciso ficar atento à **mudança semântica** que ocorre com alguns substantivos quando usados no masculino ou no feminino, trazendo alguma especificidade em relação a ele. No exemplo *o fruto X a fruta* temos significados diferentes: o primeiro diz respeito ao órgão que protege a semente dos alimentos, enquanto o segundo é o termo popular para um tipo específico de fruto.

**Flexão de número**

No português, é possível que o substantivo esteja no **singular**, usado para designar apenas uma única coisa, pessoa, lugar (Ex: *bola; escada; casa*) ou no **plural**, usado para designar maiores quantidades (Ex: *bolas; escadas; casas*) — sendo este último representado, geralmente, com o acréscimo da letra **S** ao final da palavra.

Há, também, casos em que o substantivo não se altera, de modo que o plural ou singular devem estar marcados a partir do contexto, pelo uso do artigo adequado (Ex: *o lápis / os lápis*).

**Variação de grau**

Usada para marcar diferença na grandeza de um determinado substantivo, a variação de grau pode ser classificada em **augmentativo** e **diminutivo**.

Quando acompanhados de um substantivo que indica grandeza ou pequenez, é considerado **analítico** (Ex: *menino grande / menino pequeno*).

Quando acrescentados sufixos indicadores de aumento ou diminuição, é considerado **sintético** (Ex: *meninão / menininho*).

**Novo Acordo Ortográfico**

De acordo com o Novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa, as **letras maiúsculas** devem ser usadas em nomes próprios de pessoas, lugares (cidades, estados, países, rios), animais, acidentes geográficos, instituições, entidades, nomes astronômicos, de festas e festividades, em títulos de periódicos e em siglas, símbolos ou abreviaturas.

Já as **letras minúsculas** podem ser usadas em dias de semana, meses, estações do ano e em pontos cardeais.

Existem, ainda, casos em que o **uso de maiúscula ou minúscula é facultativo**, como em título de livros, nomes de áreas do saber, disciplinas e matérias, palavras ligadas a alguma religião e em palavras de categorização.

**Adjetivo**

Os adjetivos podem ser simples (*vermelho*) ou compostos (*mal-educado*); primitivos (*alegre*) ou derivados (*tristonho*). Eles podem flexionar entre o feminino (*estudiosa*) e o masculino (*engraçado*), e o singular (*bonito*) e o plural (*bonitos*).

Há, também, os adjetivos pátrios ou gentílicos, sendo aqueles que indicam o local de origem de uma pessoa, ou seja, sua nacionalidade (*brasileiro; mineiro*).

É possível, ainda, que existam locuções adjetivas, isto é, conjunto de duas ou mais palavras usadas para caracterizar o substantivo. São formadas, em sua maioria, pela preposição **DE** + substantivo:

- *de criança* = infantil
- *de mãe* = maternal
- *de cabelo* = capilar

**Variação de grau**

Os adjetivos podem se encontrar em grau normal (sem ênfases), ou com intensidade, classificando-se entre comparativo e superlativo.

- Normal: A Bruna é inteligente.
- Comparativo de superioridade: A Bruna é *mais* inteligente que o Lucas.
- Comparativo de inferioridade: O Gustavo é *menos* inteligente que a Bruna.
- Comparativo de igualdade: A Bruna é *tão* inteligente quanto a Maria.
- Superlativo relativo de superioridade: A Bruna é *a mais* inteligente da turma.
- Superlativo relativo de inferioridade: O Gustavo é *o menos* inteligente da turma.
- Superlativo absoluto analítico: A Bruna é  *muito* inteligente.
- Superlativo absoluto sintético: A Bruna é  *inteligentíssima* .

**Adjetivos de relação**

São chamados adjetivos de relação aqueles que não podem sofrer variação de grau, uma vez que possui valor semântico objetivo, isto é, não depende de uma impressão pessoal (subjativa). Além disso, eles aparecem após o substantivo, sendo formados por sufixação de um substantivo (Ex: *vinho do Chile = vinho chileno*).

**Advérbio**

Os advérbios são palavras que modificam um verbo, um adjetivo ou um outro advérbio. Eles se classificam de acordo com a tabela abaixo:

CLASSIFICAÇÃO	ADVÉRBIOS	LOCUÇÕES ADVERBIAIS
DE MODO	<i>bem; mal; assim; melhor; depressa</i>	<i>ao contrário; em detalhes</i>
DE TEMPO	<i>ontem; sempre; afinal; já; agora; doravante; primeiramente</i>	<i>logo mais; em breve; mais tarde, nunca mais, de noite</i>
DE LUGAR	<i>aqui; acima; embaixo; longe; fora; embaixo; ali</i>	<i>Ao redor de; em frente a; à esquerda; por perto</i>
DE INTENSIDADE	<i>muito; tão; demasiado; imenso; tanto; nada</i>	<i>em excesso; de todos; muito menos</i>
DE AFIRMAÇÃO	<i>sim, indubitavelmente; certo; decerto; deveras</i>	<i>com certeza; de fato; sem dúvidas</i>
DE NEGAÇÃO	<i>não; nunca; jamais; tampouco; nem</i>	<i>nunca mais; de modo algum; de jeito nenhum</i>
DE DÚVIDA	<i>Possivelmente; acaso; será; talvez; quiçá</i>	<i>Quem sabe</i>

**Advérbios interrogativos**

São os advérbios ou locuções adverbiais utilizadas para introduzir perguntas, podendo expressar circunstâncias de:

- Lugar: *onde, aonde, de onde*
- Tempo: *quando*
- Modo: *como*
- Causa: *por que, por quê*

**Grau do advérbio**

Os advérbios podem ser comparativos ou superlativos.

- Comparativo de igualdade: *tão/tanto + advérbio + quanto*
- Comparativo de superioridade: *mais + advérbio + (do) que*
- Comparativo de inferioridade: *menos + advérbio + (do) que*
- Superlativo analítico: *muito cedo*
- Superlativo sintético: *cedíssimo*

**Curiosidades**

Na **linguagem coloquial**, algumas variações do superlativo são aceitas, como o diminutivo (*cedinho*), o aumentativo (*cedão*) e o uso de alguns prefixos (*supercedo*).

Existem advérbios que exprimem ideia de **exclusão** (*somente; salvo; exclusivamente; apenas*), **inclusão** (*também; ainda; mesmo*) e **ordem** (*ultimamente; depois; primeiramente*).

Alguns advérbios, além de algumas preposições, aparecem sendo usados como uma **palavra denotativa**, acrescentando um sentido próprio ao enunciado, podendo ser elas de **inclusão** (*até, mesmo, inclusive*); de **exclusão** (*apenas, senão, salvo*); de **designação** (*eis*); de **realce** (*cá, lá, só, é que*); de **retificação** (*aliás, ou melhor, isto é*) e de **situação** (*afinal, agora, então, e aí*).

**Pronomes**

Os pronomes são palavras que fazem referência aos nomes, isto é, aos substantivos. Assim, dependendo de sua função no enunciado, ele pode ser classificado da seguinte maneira:

- Pronomes pessoais: indicam as 3 pessoas do discurso, e podem ser retos (*eu, tu, ele...*) ou oblíquos (*mim, me, te, nos, si...*).
- Pronomes possessivos: indicam posse (*meu, minha, sua, teu, nossos...*)
- Pronomes demonstrativos: indicam localização de seres no tempo ou no espaço. (*este, isso, essa, aquela, aquilo...*)
- Pronomes interrogativos: auxiliam na formação de questionamentos (*qual, quem, onde, quando, que, quantas...*)
- Pronomes relativos: retomam o substantivo, substituindo-o na oração seguinte (*que, quem, onde, cujo, o qual...*)
- Pronomes indefinidos: substituem o substantivo de maneira imprecisa (*alguma, nenhum, certa, vários, qualquer...*)
- Pronomes de tratamento: empregados, geralmente, em situações formais (*senhor, Vossa Majestade, Vossa Excelência, você...*)

**Colocação pronominal**

Diz respeito ao conjunto de regras que indicam a posição do pronome oblíquo átono (*me, te, se, nos, vos, lhe, lhes, o, a, os, as, lo, la, no, na...*) em relação ao verbo, podendo haver próclise (antes do verbo), ênclise (depois do verbo) ou mesóclise (no meio do verbo).

Veja, então, quais as principais situações para cada um deles:

• Próclise: expressões negativas; conjunções subordinativas; advérbios sem vírgula; pronomes indefinidos, relativos ou demonstrativos; frases exclamativas ou que exprimem desejo; verbos no gerúndio antecidos por “em”.

*Nada me faria mais feliz.*

• Ênclise: verbo no imperativo afirmativo; verbo no início da frase (não estando no futuro e nem no pretérito); verbo no gerúndio não acompanhado por “em”; verbo no infinitivo pessoal.

*Inscreveu-se no concurso para tentar realizar um sonho.*

1. Números naturais, operações (adição, subtração, multiplicação e divisão), porcentagem, problemas, medida, múltiplos, divisores, operações com frações com denominadores iguais.....01

---

**NÚMEROS NATURAIS, OPERAÇÕES (ADIÇÃO, SUBTRAÇÃO, MULTIPLICAÇÃO E DIVISÃO), PORCENTAGEM, PROBLEMAS, MEDIDA, MÚLTIPLOS, DIVISORES, OPERAÇÕES COM FRAÇÕES COM DENOMINADORES IGUAIS.**

**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

- a) O sucessor de 0 é 1.
- b) O sucessor de 1000 é 1001.
- c) 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.

- a) O antecessor do número m é m-1.
- b) O antecessor de 2 é 1.
- c) O antecessor de 56 é 55.
- d) 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  
 $10 + 12 - 6 + 7$   
 $22 - 6 + 7$   
 $16 + 7$   
 $23$

Exemplo 2  
 $40 - 9 \times 4 + 23$   
 $40 - 36 + 23$   
 $4 + 23$   
 $27$

Exemplo 3  
 $25 - (50 - 30) + 4 \times 5$   
 $25 - 20 + 20 = 25$

**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:

- 12/51
- 3
- (-3)
- 2,333...

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

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

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

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

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

2ª) 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.

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

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

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

**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...

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.

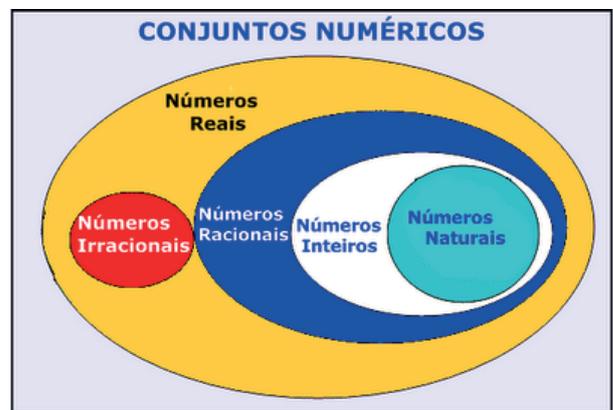
**Exemplo:**  $\sqrt{8} : \sqrt{2} = \sqrt{4} = 2$  e 2 é um número racional.

- 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.

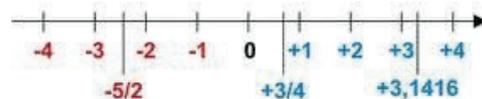
**Números Reais**



Fonte: www.estudokids.com.br

Representação na reta

**Conjunto dos números reais**



**INTERVALOS LIMITADOS**

Intervalo fechado – Números reais maiores do que a ou iguais a e menores do que b ou iguais a b.



Intervalo: [a,b]

Conjunto: {x ∈ R | a ≤ x ≤ b}

Intervalo aberto – números reais maiores que a e menores que b.



Intervalo: ]a,b[

Conjunto: {x ∈ R | a < x < b}

Intervalo fechado à esquerda – números reais maiores que a ou iguais a a e menores do que b.



Intervalo:  $[a, b[$   
 Conjunto:  $\{x \in \mathbb{R} | a \leq x < b\}$

Intervalo fechado à direita – números reais maiores que a e menores ou iguais a b.



Intervalo:  $]a, b]$   
 Conjunto:  $\{x \in \mathbb{R} | a < x \leq b\}$

**INTERVALOS ILIMITADOS**

Semirreta esquerda, fechada de origem b- números reais menores ou iguais a b.



Intervalo:  $]-\infty, b]$   
 Conjunto:  $\{x \in \mathbb{R} | x \leq b\}$

Semirreta esquerda, aberta de origem b – números reais menores que b.



Intervalo:  $]-\infty, b[$   
 Conjunto:  $\{x \in \mathbb{R} | x < b\}$

Semirreta direita, fechada de origem a – números reais maiores ou iguais a a.



Intervalo:  $[a, +\infty[$   
 Conjunto:  $\{x \in \mathbb{R} | x \geq a\}$

Semirreta direita, aberta, de origem a – números reais maiores que a.



Intervalo:  $]a, +\infty[$   
 Conjunto:  $\{x \in \mathbb{R} | x > a\}$

**Potenciação**  
 Multiplicação de fatores iguais

$2^3 = 2 \cdot 2 \cdot 2 = 8$

**Casos**

1) Todo número elevado ao expoente 0 resulta em 1.

$1^0 = 1$   
 $100000^0 = 1$

2) Todo número elevado ao expoente 1 é o próprio número.

$3^1 = 3$   
 $4^1 = 4$

3) Todo número negativo, elevado ao expoente par, resulta em um número positivo.

$(-2)^2 = 4$   
 $(-4)^2 = 16$

4) Todo número negativo, elevado ao expoente ímpar, resulta em um número negativo.

$(-2)^3 = -8$   
 $(-3)^3 = -27$

5) Se o sinal do expoente for negativo, devemos passar o sinal para positivo e inverter o número que está na base.

$2^{-1} = \frac{1}{2}$   
 $2^{-2} = \frac{1}{4}$

6) Toda vez que a base for igual a zero, não importa o valor do expoente, o resultado será igual a zero.

$0^2 = 0$   
 $0^3 = 0$

**Propriedades**

1)  $(a^m \cdot a^n = a^{m+n})$  Em uma multiplicação de potências de mesma base, repete-se a base e soma os expoentes.

Exemplos:

$2^4 \cdot 2^3 = 2^{4+3} = 2^7$   
 $(2 \cdot 2 \cdot 2) \cdot (2 \cdot 2 \cdot 2) = 2 \cdot 2 \cdot 2 \cdot 2 \cdot 2 \cdot 2 = 2^7$

$\left(\frac{1}{2}\right)^2 \cdot \left(\frac{1}{2}\right)^3 = \left(\frac{1}{2}\right)^{2+3} = \left(\frac{1}{2}\right)^5 = 2^{-2} \cdot 2^{-3} = 2^{-5}$

2)  $(a^m : a^n = a^{m-n})$ . Em uma divisão de potência de mesma base. Conserva-se a base e subtraem os expoentes.

Exemplos:

$9^6 : 9^2 = 9^{6-2} = 9^4$

$\left(\frac{1}{2}\right)^2 : \left(\frac{1}{2}\right)^3 = \left(\frac{1}{2}\right)^{2-3} = \left(\frac{1}{2}\right)^{-1} = 2$

3)  $(a^m)^n$  Potência de potência. Repete-se a base e multiplica-se os expoentes.

Exemplos:

$(5^2)^3 = 5^{2 \cdot 3} = 5^6$

$\left(\left(\frac{2}{3}\right)^4\right)^3 = \frac{2^{12}}{3}$

4) E uma multiplicação de dois ou mais fatores elevados a um expoente, podemos elevar cada um a esse mesmo expoente.

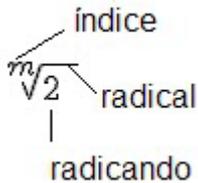
$$(4 \cdot 3)^2 = 4^2 \cdot 3^2$$

5) Na divisão de dois fatores elevados a um expoente, podemos elevar separados.

$$\left(\frac{15}{7}\right)^2 = \frac{15^2}{7^2}$$

**Radiciação**

Radiciação é a operação inversa a potenciação



**Técnica de Cálculo**

A determinação da raiz quadrada de um número torna-se mais fácil quando o algarismo se encontra fatorado em números primos. Veja:

64	2
32	2
16	2
8	2
4	2
2	2
1	

$$64 = 2 \cdot 2 \cdot 2 \cdot 2 \cdot 2 \cdot 2 = 2^6$$

Como é raiz quadrada a cada dois números iguais “tira-se” um e multiplica.

$$\sqrt{64} = 2 \cdot 2 = 8$$

Observe:

$$\sqrt{3 \cdot 5} = (3 \cdot 5)^{\frac{1}{2}} = 3^{\frac{1}{2}} \cdot 5^{\frac{1}{2}} = \sqrt{3} \cdot \sqrt{5}$$

De modo geral, se

$$a \in R_+, b \in R_+, n \in N^*,$$

então:

$$\sqrt[n]{a \cdot b} = \sqrt[n]{a} \cdot \sqrt[n]{b}$$

O radical de índice inteiro e positivo de um produto indicado é igual ao produto dos radicais de mesmo índice dos fatores do radicando.

Raiz quadrada de frações ordinárias

$$\sqrt{\frac{2}{3}} = \left(\frac{2}{3}\right)^{\frac{1}{2}} = \frac{2^{\frac{1}{2}}}{3^{\frac{1}{2}}} = \frac{\sqrt{2}}{\sqrt{3}}$$

Observe:

De modo geral,

$$\text{se } a \in R_+, b \in R_+, n \in N^*,$$

então:

$$\sqrt[n]{\frac{a}{b}} = \frac{\sqrt[n]{a}}{\sqrt[n]{b}}$$

O radical de índice inteiro e positivo de um quociente indicado é igual ao quociente dos radicais de mesmo índice dos termos do radicando.

Raiz quadrada números decimais

$$\sqrt{1,69} = \sqrt{\frac{169}{100}} = \frac{\sqrt{169}}{\sqrt{100}} = \frac{13}{10} = 1,3$$

Operações

$$\sqrt{5,76} = \sqrt{\frac{576}{100}} = \frac{\sqrt{576}}{\sqrt{100}} = \frac{24}{10} = 2,4$$

**Operações**

Multiplicação

$$\sqrt{a} \cdot \sqrt{b} = \sqrt{a \cdot b}$$

Exemplo

$$\sqrt{2} \cdot \sqrt{3} = \sqrt{6}$$

Divisão

$$\frac{\sqrt{a}}{\sqrt{b}} = \sqrt{\frac{a}{b}}$$

Exemplo

$$\sqrt{\frac{72}{2}} = \frac{\sqrt{72}}{\sqrt{2}}$$

---

## CONHECIMENTOS GERAIS

---

1. Símbolos nacionais, estaduais e municipais. ....01
2. Atualidades nos assuntos relacionados, história, política, justiça, segurança pública, saúde, religião, esportes, do Município, do Estado, do Brasil e do mundo.. .... 10

**SÍMBOLOS NACIONAIS, ESTADUAIS E MUNICIPAIS**

No dia 18 de setembro é comemorado o Dia dos Símbolos Nacionais. A data homenageia os símbolos que representam o Brasil e a identidade da nação no mundo. Descritos na Constituição Federal, os quatro símbolos oficiais do Brasil são: a Bandeira Nacional, o Hino Nacional, as Armas Nacionais (ou Brasão Nacional) e o Selo Nacional. A apresentação e a regulamentação dos símbolos nacionais brasileiros foram estabelecidos pela Lei 5.700, de 1971, que padroniza e define as dimensões, padrões, cores e representações dos símbolos.

Para o consultor legislativo de Cultura e Esportes do Senado, Gabriel Firme, os símbolos nacionais representam a nação brasileira e os fundamentos constitucionais: a soberania, a cidadania, a dignidade da pessoa humana, os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa e o pluralismo político.

— Os símbolos nacionais exaltam os valores positivos de uma nação. A nação brasileira compartilha um conjunto de culturas e práticas. Nação significa união de um povo com sentimento de pertencimento e sentimento de unidade entre si. Exaltar os símbolos nacionais é importante para manter tudo que faz parte da Constituição da nação brasileira — declarou.

O consultor observou ainda que é importante incentivar modos de criar e de manter os símbolos como representação da nação. Ele afirmou que nacionalismo pode ir de uma linha positivista, ou até mesmo para um discurso de violência.

— Em algumas situações de representações políticas o nacionalismo começa a ir contra os próprios princípios da nação, como a liberdade e democracia, e volta da ditadura, violência e discurso de ódio — disse.

No governo de Dilma Rousseff foi aprovada a Lei 12.472, de 2011, que alterou a Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), para incluir o estudo dos símbolos nacionais (bandeira, hino, armas e selo) como tema transversal do ensino fundamental. Por lei, o assunto deve ser abordado não como disciplina independente, mas dentro das já existentes.

**Bandeira Nacional**

A bandeira nacional foi instituída em 19 de novembro de 1889, quatro dias depois da Proclamação da República. Ela foi inspirada na bandeira do Império brasileiro. A cor verde representa a Casa de Bragança, da família real portuguesa, e a cor amarela representa os Habsburgos, a família da imperatriz Leopoldina. Além disso, as cores retratam às riquezas do país: verde das matas e florestas, amarelo das riquezas minerais, o azul do céu e o branco a paz.

“Ordem e Progresso”, lema escrito na bandeira, tem inspiração na filosofia positivista. As estrelas simbolizam os 26 estados e o Distrito Federal. A disposição delas representa a constelação Cruzeiro do Sul, no dia 15 de novembro de 1889, no Rio de Janeiro, quando foi Proclamada a República do Brasil. No dia 19 de novembro é celebrado o Dia da Bandeira.

A Constituição Federal determina que a bandeira nacional deve ser hasteada diariamente no Congresso Nacional, nos Palácios do Planalto e da Alvorada, nas sedes dos ministérios, nos tribunais superiores, no Tribunal de Contas da União, nas sedes de governos estaduais, nas assembleias legislativas, nos tribunais de Justiça, nas prefeituras e Câmaras de Vereadores, nas repartições públicas próximas da fronteira, nos navios mercantes e nas embaixadas. Nas escolas públicas ou particulares, também é obrigatório o hasteamento da bandeira nacional, durante o ano letivo, pelo menos uma vez por semana.



**Armas Nacionais**

As Armas Nacionais ou Brasão Nacional representam a glória, a honra e a nobreza do país e foram criadas na mesma data que a bandeira nacional. O uso do símbolo é obrigatório nos edifícios dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário e pelas Forças Armadas. Também estão presentes em todos os prédios públicos, representando as características que compõem a República Federativa.

O brasão é um escudo azul, apoiado sobre uma estrela de cinco pontas, disposta na forma da constelação Cruzeiro do Sul, com uma espada em riste. Ao seu redor, está uma coroa formada de um ramo de café frutificado e outro de fumo florido sobre um resplendor de ouro. O símbolo traz ainda a data da proclamação da República Federativa do Brasil, 15 de novembro de 1889.

**Bandeira - Insígnia**

A bandeira-insígnia da Presidência traz o Brasão da República, um dos quatro símbolos nacionais, aplicado sobre o fundo verde. Brasão de Armas do Brasil foi desenhado pelo engenheiro Artur Zauer, por encomenda do Presidente Manuel Deodoro da Fonseca. Foi instituída pelo Decreto número 4 de 19 de novembro de 1889 e desde então sofreu algumas alterações.

O escudo tem cor azul-celeste e é apoiado sobre uma estrela de cinco pontas, com uma espada em riste. Ao seu redor, está uma coroa formada de um ramo de café frutificado e outro de fumo florido sobre um resplendor de ouro.

O uso das Armas Nacionais é obrigatório no Palácio da Presidência da República e na residência do presidente da República; nos edifícios-sede dos ministérios; nas Casas do Congresso Nacional; no Supremo Tribunal Federal, nos Tribunais Superiores e nos Tribunais Federais de Recursos; nos edifícios-sede dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário dos estados, territórios e Distrito Federal; nas prefeituras e Câmaras Municipais; na fachada dos edifícios das repartições públicas federais; nos quartéis das forças federais de terra, mar e ar e das polícias militares e corpos de bombeiros militares, nos seus armamentos, bem como nas fortalezas e nos navios de guerra; na fachada ou no salão principal das escolas públicas; nos papéis de expediente, nos convites e nas publicações oficiais dos órgãos federais.



### Selo Nacional

O Selo Nacional, também foi criado em novembro de 1889, no governo de Marechal Deodoro da Fonseca. O selo do Brasil é baseado na esfera da Bandeira Nacional, representado por um círculo tendo em volta as palavras “República Federativa do Brasil”. Ele é usado para autenticar documentos oficiais, atos de governo, diplomas e certificados expedidos por escolas oficiais ou reconhecidas.



### Hino Nacional

O Hino Nacional foi composto por música de Francisco Manoel da Silva e poema de Joaquim Osório Duque Estrada, para celebrar a Independência do Brasil (1822), e se tornou oficial durante as comemorações de 100 anos de independência, em 1922. Ele é cantado em solenidades e eventos oficiais do governo, aberturas de eventos cívicos, patrióticos, culturais, esportivos, escolares e religiosos. O hino também é reproduzido durante o ritual de hasteamento da Bandeira Nacional.

Em 1890, por meio do Decreto nº 171, a composição musical do maestro Francisco Manoel da Silva é conservada como o Hino Nacional e durante um período aproximado de 32 anos, cantavam o hino com letras diferentes e inadequadas, nem sempre ajustadas à beleza e a dignidade da música. Somente às vésperas do 1º Centenário da Independência, em 6 de setembro de 1922, o Decreto nº 15.671 oficializa a letra definitiva do Hino Nacional, escrita por Osório Duque Estrada em 1909.

Existem também outros hinos nacionais, que representam símbolos importantes para o país. O mais antigo é o Hino da Independência, composto pelo próprio D. Pedro I. O Hino da Bandeira, escrito pelo poeta Olavo Bilac, foi apresentado pela primeira vez em 1906. Há ainda a Canção do Expedicionário, o hino cantado pelos pracinhas que lutaram a 2ª Guerra Mundial na Europa.

Além do hasteamento da bandeira, o hino nacional deve ser cantado pelo menos uma vez por semana nas escolas públicas e particulares de todo país. O Dia do Hino Nacional é comemorado em 13 de abril.

Gabriel Firme afirmou que os símbolos representam os valores do Brasil como República.

— A bandeira simboliza o valor republicano dos estados e representatividade, o valor constitucional. O hino é como se fosse uma carta que descreve a história de como o país foi formado. O Brasão, composto por um ramo de café frutificado e outro de fumo florido, representava as famílias e as lavouras na época da proclamação — explicou o consultor.

### Letra do Hino Nacional Brasileiro

#### Parte I

Ouviram do Ipiranga as margens plácidas  
De um povo heroico o brado retumbante,  
E o sol da Liberdade, em raios fúlgidos,  
Brilhou no céu da Pátria nesse instante.

Se o penhor dessa igualdade  
Conseguimos conquistar com braço forte,  
Em teu seio, ó Liberdade,  
Desafia o nosso peito a própria morte!

Ó Pátria amada,  
Idolatrada,  
Salve! Salve!

Brasil, um sonho intenso, um raio vívido,  
De amor e de esperança à terra desce,  
Se em teu formoso céu, risonho e límpido,  
A imagem do Cruzeiro resplandece.

Gigante pela própria natureza,  
És belo, és forte, impávido colosso,  
E o teu futuro espelha essa grandeza.

Terra adorada  
Entre outras mil  
És tu, Brasil,  
Ó Pátria amada!  
Dos filhos deste solo  
És mãe gentil,  
Pátria amada,  
Brasil!

#### Parte I

Deitado eternamente em berço esplêndido,  
Ao som do mar e à luz do céu profundo,  
Fulguras, ó Brasil, florão da América,  
Iluminado ao sol do Novo Mundo!

Do que a terra, mais garrida,  
Teus risonhos, lindos campos têm mais flores;  
“Nossos bosques têm mais vida”,  
“Nossa vida” no teu seio “mais amores.”

Ó Pátria amada,  
Idolatrada,  
Salve! Salve!

Brasil, de amor eterno seja símbolo  
O lábaro que ostentas estrelado,  
E diga o verde-louro dessa flâmula  
- “Paz no futuro e glória no passado.”

Mas, se ergues da justiça a clava forte,  
Verás que um filho teu não foge à luta,  
Nem teme, quem te adora, a própria morte.

Terra adorada,  
Entre outras mil,  
És tu, Brasil,  
Ó Pátria amada!  
Dos filhos deste solo és mãe gentil,  
Pátria amada,  
Brasil!

#### Brasão da República

Símbolo é formato por escudo azul-celeste, com uma espada em riste, rodeado por coroas de café e fumo sobre um resplendor de ouro

O Brasão de Armas do Brasil foi desenhado pelo engenheiro Artur Zauer, por encomenda do primeiro presidente da República, marechal Manuel Deodoro da Fonseca. É um escudo azul-celeste, apoiado sobre uma estrela de cinco pontas, disposta na forma da constelação Cruzeiro do sul, com uma espada em riste.

Ao seu redor, está uma coroa formada de um ramo de café frutificado e outro de fumo florido sobre um resplendor de ouro. O símbolo traz ainda a data da proclamação da República Federativa do Brasil: 15 de novembro de 1889.

O uso do brasão é obrigatório pelos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário e pelas Forças Armadas. Ele está presente em todos os prédios públicos dos governos municipais, estaduais e federal, além de quartéis militares e policiais.



#### Estudo dos símbolos

Projeto de lei (PL) 3.583/2020 apresentado pelo senador Chico Rodrigues (DEM-RR) estabelece a volta da disciplina Organização Social e Política Brasileira (OSP) ao currículo escolar em pelo menos um ano no ensino médio. A disciplina OSPB foi incluída como componente curricular complementar do ensino médio em 1962 com objetivo de exaltar o nacionalismo e o civismo nos alunos. No entanto, em 1993 foi extinta por ser considerada doutrinária.

O senador afirmou que a disciplina proporcionará aos estudantes a compreensão da realidade social e política do Brasil, preparando os jovens para o exercício da cidadania.

— Entendo a necessidade da dimensão que representa exatamente na formação dessa juventude, pra que olhe e acompanhe nos componentes obrigatórios expressos, exatamente aquilo que é fundamental para todo jovem: conhecer a sua história, conhecer os valores, conhecer os princípios que regem a República — ressaltou o senador em entrevista à Rádio Senado.

O senador Flávio Bolsonaro (PSL-RJ) é autor de outra proposta no mesmo sentido, o PL 2.170/2019, que inclui nos currículos do ensino fundamental, a partir do 6º ano, e do ensino médio, as disciplinas de empreendedorismo, matemática financeira, educação moral e cívica e Organização Social e Política do Brasil como temas transversais.

Para o senador, “o papel da escola precisa ser ressignificado”. Segundo Flávio Bolsonaro, é necessário articular às novas demandas, por meio da adoção de práticas modernas de ensino e aprendizagem, e pela redefinição do rol dos conteúdos, componentes e temas a serem trabalhados no ambiente escolar.

“Educação Moral e Cívica são fundamentais para bom funcionamento de uma sociedade, estabelecendo aos jovens conceitos e valores da vida em sociedade, adequados ao ideal de segurança nacional. Além disso, promove o patriotismo e o amor à pátria. E a disciplina OSPB serve para apresentar aos jovens estudantes as instituições da sociedade brasileira, a organização do Estado, a Constituição, os processos democráticos, os direitos políticos e os deveres dos cidadãos”, justifica.

Fonte: Agência Senado

#### LEI Nº 5.700, DE 1º DE SETEMBRO DE 1971.

*Dispõe sobre a forma e a apresentação dos Símbolos Nacionais, e dá outras providências.*

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

#### CAPÍTULO I DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

Art. 1º São Símbolos Nacionais: (Redação dada pela Lei nº 8.421, de 1992)

I - a Bandeira Nacional; (Redação dada pela Lei nº 8.421, de 1992)

II - o Hino Nacional; (Redação dada pela Lei nº 8.421, de 1992)

III - as Armas Nacionais; e (Incluído pela Lei nº 8.421, de 1992)

IV - o Selo Nacional. (Incluído pela Lei nº 8.421, de 1992)

#### CAPÍTULO II DA FORMA DOS SÍMBOLOS NACIONAIS SEÇÃO I DOS SÍMBOLOS EM GERAL

Art. 2º Consideram-se padrões dos Símbolos Nacionais os modelos compostos de conformidade com as especificações e regras básicas estabelecidas na presente lei.

#### SEÇÃO II DA BANDEIRA NACIONAL

Art. 3º A Bandeira Nacional, adotada pelo Decreto nº 4, de 19 de novembro de 1889, com as modificações da Lei nº 5.443, de 28 de maio de 1968, fica alterada na forma do Anexo I desta lei, devendo ser atualizada sempre que ocorrer a criação ou a extinção de Estados. (Redação dada pela Lei nº 8.421, de 1992)

§ 1º As constelações que figuram na Bandeira Nacional correspondem ao aspecto do céu, na cidade do Rio de Janeiro, às 8 horas e 30 minutos do dia 15 de novembro de 1889 (doze horas siderais) e devem ser consideradas como vistas por um observador situado fora da esfera celeste. (Incluído pela Lei nº 8.421, de 1992)

§ 2º Os novos Estados da Federação serão representados por estrelas que compõem o aspecto celeste referido no parágrafo anterior, de modo a permitir-lhes a inclusão no círculo azul da Bandei-

ra Nacional sem afetar a disposição estética original constante do desenho proposto pelo Decreto nº 4, de 19 de novembro de 1889. (Incluído pela Lei nº 8.421, de 1992)

§ 3º Serão suprimidas da Bandeira Nacional as estrelas correspondentes aos Estados extintos, permanecendo a designada para representar o novo Estado, resultante de fusão, observado, em qualquer caso, o disposto na parte final do parágrafo anterior. (Incluído pela Lei nº 8.421, de 1992)

Art. 4º A Bandeira Nacional em tecido, para as repartições públicas em geral, federais, estaduais, e municipais, para quartéis e escolas públicas e particulares, será executada em um dos seguintes tipos: tipo 1, com um pano de 45 centímetros de largura; tipo 2, com dois panos de largura; tipo 3, três panos de largura; tipo 4 quatro panos de largura; tipo 5, cinco panos de largura; tipo 6, seis panos de largura; tipo 7, sete panos de largura.

Parágrafo único. Os tipos enumerados neste artigo são os normais. Poderão ser fabricados tipos extraordinários de dimensões maiores, menores ou intermediárias, conforme as condições de uso, mantidas, entretanto, as devidas proporções.

Art. 5º A feitura da Bandeira Nacional obedecerá às seguintes regras (Anexo nº 2):

I - Para cálculo das dimensões, tomar-se-á por base a largura desejada, dividindo-se esta em 14 (quatorze) partes iguais. Cada uma das partes será considerada uma medida ou módulo.

II - O comprimento será de vinte módulos (20M).

III - A distância dos vértices do losango amarelo ao quadro externo será de um módulo e sete décimos (1,7M).

IV - O círculo azul no meio do losango amarelo terá o raio de três módulos e meio (3,5M).

V - O centro dos arcos da faixa branca estará dois módulos (2M) à esquerda do ponto do encontro do prolongamento do diâmetro vertical do círculo com a base do quadro externo (ponto C indicado no Anexo nº 2).

VI - O raio do arco inferior da faixa branca será de oito módulos (8M); o raio do arco superior da faixa branca será de oito módulos e meio (8,5M).

VII - A largura da faixa branca será de meio módulo (0,5M).

VIII - As letras da legenda Ordem e Progresso serão escritas em côr verde. Serão colocadas no meio da faixa branca, ficando, para cima e para baixo, um espaço igual em branco. A letra P ficará sobre o diâmetro vertical do círculo. A distribuição das demais letras far-se-á conforme a indicação do Anexo nº 2. As letras da palavra Ordem e da palavra Progresso terão um têrço de módulo (0,33M) de altura. A largura dessas letras será de três décimos de módulo (0,30M). A altura da letra da conjunção E será de três décimos de módulo (0,30M). A largura dessa letra será de um quarto de módulo (0,25M).

IX - As estrêlas serão de 5 (cinco) dimensões: de primeira, segunda, terceira, quarta e quinta grandezas. Devem ser traçadas dentro de círculos cujos diâmetros são: de três décimos de módulo (0,30M) para as de primeira grandeza; de um quarto de módulo (0,25M) para as de segunda grandeza; de um quinto de módulo (0,20M) para as de terceira grandeza; de um sétimo de módulo (0,14M) para as de quarta grandeza; e de um décimo de módulo (0,10M) para a de quinta grandeza.

X - As duas faces devem ser exatamente iguais, com a faixa branca inclinada da esquerda para a direita (do observador que olha a faixa de frente), sendo vedado fazer uma face como avêssô da outra.

### SEÇÃO III DO HINO NACIONAL

Art. 6º O Hino Nacional é composto da música de Francisco Manoel da Silva e do poema de Joaquim Osório Duque Estrada, de acôrdo com o que dispõem os Decretos nº 171, de 20 de janeiro de 1890, e nº 15.671, de 6 de setembro de 1922, conforme consta dos Anexos números 3, 4, 5, 6, e 7.

Parágrafo único. A marcha batida, de autoria do mestre de música Antão Fernandes, integrará as instrumentações de orquestra e banda, nos casos de execução do Hino Nacional, mencionados no inciso I do art. 25 desta lei, devendo ser mantida e adotada a adaptação vocal, em fá maior, do maestro Alberto Nepomuceno.

### SEÇÃO IV DAS ARMAS NACIONAIS

Art. 7º As Armas Nacionais são as instituídas pelo Decreto nº 4 de 19 de novembro de 1889 com a alteração feita pela Lei nº 5.443, de 28 de maio de 1968 (Anexo nº 8).

Art. 8º A feitura das Armas Nacionais deve obedecer à proporção de 15 (quinze) de altura por 14 (quatorze) de largura, e atender às seguintes disposições:

I - o escudo redondo será constituído em campo azul-celeste, contendo cinco estrelas de prata, dispostas na forma da constelação Cruzeiro do sul, com a bordadura do campo perfilada de ouro, carregada de estrelas de prata em número igual ao das estrelas existentes na Bandeira Nacional; (Redação dada pela Lei nº 8.421, de 1992)

II - O escudo ficará pousado numa estrêla partida-gironada, de 10 (dez) peças de sinopla e ouro, bordada de 2 (duas) tiras, a interior de goles e a exterior de ouro.

III - O todo brocante sobre uma espada, em pala, empunhada de ouro, guardas de blau, salvo a parte do centro, que é de goles e contendo uma estrêla de prata, figurará sobre uma coroa formada de um ramo de café frutificado, à direita, e de outro de fumo florido, à sinistra, ambos da própria côr, atados de blau, ficando o conjunto sobre um resplendor de ouro, cujos contornos formam uma estrêla de 20 (vinte) pontas.

IV - Em listel de blau, brocante sobre os punhos da espada, inscrever-se-á, em ouro, a legenda República Federativa do Brasil, no centro, e ainda as expressões "15 de novembro", na extremidade direita, e as expressões "de 1889", na sinistra.

### SEÇÃO V DO SÊLO NACIONAL

Art. 9º O Sêlo Nacional será constituído, de conformidade com o Anexo nº 9, por um círculo representando uma esfera celeste, igual ao que se acha no centro da Bandeira Nacional, tendo em volta as palavras República Federativa do Brasil. Para a feitura do Sêlo Nacional observar-se-á o seguinte:

I - Desenham-se 2 (duas) circunferências concêntricas, havendo entre os seus raios a proporção de 3 (três) para 4 (quatro).

II - A colocação das estrêlas, da faixa e da legenda Ordem e Progresso no círculo inferior obedecerá as mesmas regras estabelecidas para a feitura da Bandeira Nacional.

III - As letras das palavras República Federativa do Brasil terão de altura um sexto do raio do círculo inferior, e, de largura, um sétimo do mesmo raio.

---

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS  
ZELADOR

---

1. Boas maneiras. Comportamento no ambiente de trabalho. ....	01
2. Organização do local de trabalho. ....	12
3. Noções básicas de preparação de alimentos. Coleta, armazenamento e tipos de recipientes. Materiais utilizados na limpeza em geral. Trabalho de cozinha: preparo de café, lanches e refeições em geral. Guarda e conservação de alimentos. Controle de estoque de material de limpeza e de cozinha. ....	14
4. Relatório de pedidos de materiais de consumo, limpeza e gêneros alimentícios. ....	28
5. Higiene pessoal, ambiental e de materiais de consumo. ....	36
6. Noções básicas de limpeza de prédios públicos. ....	38

**BOAS MANEIRAS. COMPORTAMENTO NO AMBIENTE  
DE TRABALHO**

**CONCEITO**

Relações Humanas é uma disciplina que tem por objetivo a investigação de fatos relativos às relações e ao estabelecimento de normas em vista de uma convivência melhor dos seres humanos na empresa, no lar, na escola. Vale-se sobretudo da Psicologia Humana para determinar as normas do bom relacionamento (Dorin, 1978:246-7). Para Agostinho Minicucci (1984:18), “o termo Relações Humanas tem sido empregado, com frequência, para referir-se a relações interpessoais”.

Relações Humanas é o estudo do comportamento humano e não de normas de boas maneiras (como portar-se à mesa, como viver em comunidade).

Do funcionário moderno exigem-se não só conhecimentos econômicos e técnico-financeiros, como também de comportamento interpessoal e compreensão das pessoas com quem se relaciona. Para bem compreender as pessoas, é necessário colocar-se dentro do mundo psicológico delas.

Saliente-se que, “a menos que façamos uma tentativa sistemática para compreender o comportamento humano, as ações das pessoas com as quais entramos em contato não terão frequentemente nenhum significado para nós. É importante conservar em mente, no entanto, que mesmo uma extensa experiência de relações humanas e um profundo conhecimento da mecânica do comportamento não possibilitarão a um indivíduo compreender a si mesmo e/ou seus companheiros, além de certo limite” (Williams, 1972:37).

Minicucci apresenta como fator importante no trato com as pessoas o saber ser flexível, isto é, ter reação segundo os casos que se apresentam, conforme as pessoas.

Para desenvolver a flexibilidade de comportamento, exige-se o conhecimento de si mesmo, melhor compreensão dos outros, boa convivência grupal, desenvolvimento de aptidões para um relacionamento mais ameno com as pessoas. O conhecimento de si mesmo deveria levar à rejeição de defesas, que impossibilitam aceitar críticas. Se alguém diz que você é egoísta e você diz que a pessoa está com inveja, é chata ou coisa que o valha, esse mecanismo de defesa impossibilita-lhe compreender suas falhas e melhorar o relacionamento com os colegas.

Quando uma pessoa compreende e aceita seu mundo pessoal, ela se torna mais tolerante com o comportamento das pessoas.

Para a compreensão das pessoas, Minicucci (1984:30) considera indispensável observar o comportamento delas, dar-lhes oportunidade de exporem seus pensamentos, sentimentos e ações, no relacionamento com seus semelhantes.

**IMPORTÂNCIA DAS RELAÇÕES HUMANAS**

Dentro de uma empresa, uma das principais qualidades desejáveis do funcionário é sua capacidade de relacionar-se bem com executivos, auxiliares, colegas, visitantes. Em suma, é necessário promover boas relações no escritório.

O fluxo uniforme e harmonioso do trabalho depende da forma como o funcionário trabalha com os outros e da forma como influencia os outros para que trabalhem com ele.

As relações humanas resumem-se em obter e conservar a confiança dos semelhantes. Cabe citar aqui um trecho de Motta (1973:51):

“A vida no campo psicossocial, com relação a pessoas integrantes de um grupo de trabalho, requer sempre um estado de alerta como preventivo a fim de evitar problemas e atritos, provenientes de complexos e temperamentos.

Uma boa regra a seguir para evitar tais situações é não se envolver em discussões de aspecto pessoal, excluir expressões tais como ‘eu acho que’, ‘na minha opinião’, ‘modéstia à parte, eu creio que só eu entendo’, ‘perdão, mas você não entende’ e outras.”

Há comportamentos que provocam, em geral, atritos ou indisposições as pessoas: reações agressivas, cortar a palavra de quem está falando, passar por cima de quem ocupa cargos superiores, a falta de modéstia e a presunção. Enfim, é necessário sempre deixar aberta a possibilidade de rever posições e aceitar que talvez o outro possa ter razão.

Para o funcionário, relações humanas definem-se geralmente como a capacidade de se relacionar positivamente com as pessoas com quem trabalha. Um bom relacionamento humano com o executivo é, evidentemente, indispensável para o bom desempenho profissional dela. O primeiro passo para isso é compreender que o executivo é uma pessoa, é um indivíduo.

O funcionário deverá também trabalhar harmoniosamente com os colegas, procurando não fazer distinção de qualquer espécie. Nesse tipo de relacionamento, deve demonstrar lealdade, confiabilidade e bom-senso.

Nosso comportamento resulta não só de nossa personalidade, mas sobretudo das expectativas do grupo a que pertencemos e do papel que aí desempenhamos.

Como primeiras etapas no estudo das relações humanas considerem-se: ouvir tão bem quanto falar; não interromper o outro quando está falando; não ser agressivo; não impor as próprias ideias; compreender as pessoas a partir do ângulo de visão delas. O aspecto mais importante, porém, é “sentir o que os outros pensam e sentem” (Minicucci, 1984:26).

As Relações Humanas interessam-se sobretudo pelos seguintes aspectos do comportamento: atitudes, motivação, satisfação de necessidades, frustração, comportamento defensivo, estereótipos.

*Atitude* é a predisposição para reagir positiva ou negativamente com relação a pessoas, objetos, conceitos ou situações. “São padrões de raciocínio solidamente estabelecidos e altamente resistentes a qualquer modificação” (Williams, 1972:66).

- Não suporto a atitude deste colega de trabalho...

*Motivação* é um conjunto de fatores que despertam, sustentam e/ou dirigem o comportamento. Motivação também inclui o incentivo, que é um objeto ou fato capaz de remover o estado de impulso, restabelecendo o equilíbrio da organização. Segundo Agostinho Minicucci (1984:152), “as motivações podem ser entendidas como certos impulsos para certos tipos de comportamento que satisfazam às necessidades pessoais, seus desejos e aspirações”.

**Satisfação de necessidade:** a necessidade é um traço motivacional do indivíduo. Existe em forma de impulsos e pode ser definida como um estado de carência ou perturbação orgânica. As pessoas têm necessidades de alimento, repouso, segurança, auto-estima, ar, calor.

**Frustração:** é o bloqueio de um comportamento que tem como objetivo reduzir uma necessidade. Desejo impedido de realizar-se. A frustração manifesta-se como irritação, agressão, hostilidade, raiva, projeção, regressão.

Você parece frustrado com alguma coisa; cometeu um sem-número de erros datilográficos, bateu a porta, atendeu mal aos clientes, bateu o telefone. Será que isso vai resolver seu problema?

**Comportamento defensivo:** é o comportamento que visa defender o ego da ansiedade. É um ato de autoproteção.

Simone, vamos automatizar nosso escritório. Em primeiro lugar, vamos instalar um microcomputador, uma impressora, depois um telex, e assim por diante.

Ih! vocês com esta mania de grandeza. . . Isto aqui está ficando muito chato. Eu vou embora. (O medo de adaptar-se ou o temor de não aprender a trabalhar com computador é que gera este tipo de comportamento defensivo.)

**Estereótipos:** aos sentimentos cristalizados, ideias rígidas a respeito das pessoas, dá-se o nome de estereótipo. Em geral, os estereótipos nascem das primeiras impressões, não são conhecimentos profundos que se têm das pessoas.

É frequente ouvir conversas do tipo:

“Mulher nenhuma sabe dirigir. . .”

“Pessoas que fazem análise são muito complicadas. . .”

“Pessoas que não nos olham nos olhos são falsas. . .”

Segundo Eva Maria Lakatos (1984:286), “estereótipos são construções mentais falsas, imagens e ideias, de conteúdo alógico, que estabelecem critérios socialmente falsificados. Os estereótipos baseiam-se em características não comprovadas e não demonstradas, atribuídas a pessoas, a coisas e a situações sociais, mas que, na realidade, não existem”.

Os estereótipos consistem em atribuir determinado valor a certas características não comprovadas nem demonstradas. Segundo a mesma Lakatos, os principais estereótipos referem-se a classe social, etnia e religião. Saliente-se também que um estereótipo tanto pode realçar qualidades quanto defeitos. Em geral, as generalizações são as seguintes: o japonês é trabalhador, o brasileiro é ocioso, o inglês é frio, o americano só pensa em dinheiro, o mineiro é pão duro.

Resumindo, estereótipo é ideia pré-fabricada, não fundamentada em dados precisos, imposta indevidamente aos membros de um grupo social (Dorin, 1978:102).

### PROBLEMAS QUE ENVOLVEM AS RELAÇÕES DE TRABALHO

Segundo Williams (1972:40), “cerca de um terço das transferências de mão-de-obra e de absenteísmo (falta ao trabalho) está ligado a receios quanto à própria segurança”.

A segurança emocional, num grupo de trabalho, pode advir do *status* que o indivíduo tem no grupo, especialmente quando a posição que o indivíduo ocupa é reconhecida e aceita e daí obtém prestígio.

A ameaça à segurança física, material, social ou emocional pode gerar ansiedade e forte sensação de medo. Tal fato gera o comportamento defensivo que, em geral, torna a pessoa agressiva. São comportamentos agressivos: a discussão, a reprimenda, o ridículo, o sarcasmo, o mexerico malévolo, a difamação.

O conflito é a presença simultânea de impulsos, desejos, interesses opostos ou mutuamente exclusivos. O conflito é caracterizado pela ansiedade.

O fracasso é a desgraça, a ruína que algo provoca em alguém. Os fracassos profissionais são sentidos como fato bastante grave, razão de preocupações e de crises de depressão. O medo de errar provoca inibição da capacidade criativa e diminui a eficiência. A secretária profissional, porém, não se deixa abater com medo de fracassos, porque sabe que é capaz de errar e acertar e que suas falhas não são vistas como incapacidade. Evita, portanto, quando erra, situações de lamúria, de manifestações de desequilíbrio emocional. Evita, sobretudo, fazer acusações e culpar alguém por seus próprios limites. Não se transformará jamais em vítima.

Podem causar-lhe fracasso profissional: mau estado de saúde, preguiça, falta de conhecimento técnico, instrução inadequada, sentimento de inferioridade, excesso de timidez, falta de interesse pela empresa, inadaptação ao ambiente, ausência de auxílio nos momentos de dificuldade, excesso de ocupações, instabilidade emocional.

**O medo** é uma forma de reação emocional que causa desprazer e é caracterizado por inibição e insegurança.

**A ansiedade** é outro fator que contribui para que a vida dentro de uma empresa se torne difícil; é uma experiência de desgosto intenso, que nem sempre está relacionada com a ameaça externa. Difere do medo por ser vaga. O medo é temporário.

Esses comportamentos, que, geralmente, são caracterizados por emoção excessiva e geram ira, ressentimento e hostilidade, reduzem a eficiência no trabalho. É de Williams (1972:42) a afirmação:

“Quando uma relação de trabalho se transforma em um veículo para a propagação da violência, o esforço de cooperação será mínimo.” O mesmo Michael R. Williams volta a afirmar que “sempre que um indivíduo ou um grupo de pessoas estiverem em estado de ira ou tensão, o seu esforço no sentido de eficiência não será bem-sucedido”.

O funcionário, no relacionamento diário, estará sempre atento às diferenças de personalidade de seu gerente, de seu superior imediato e das demais pessoas com quem trabalha. Não existem regras fixas e só a observação apurada lhe poderá indicar que tipo de comportamento adotar diante das situações concretas. A tendência geral é considerar as experiências passadas ao avaliar situações presentes. O controle emocional possibilita refletir e avaliar situação por situação e garante relações humanas mais duradouras e satisfatórias.

Quando um funcionário precisar modificar ou alterar atitudes de um grupo ou indivíduo, há um modo prático que muito o auxiliará: proporcionar uma atmosfera de liberdade de expressão, de troca de ideias, informações e pontos de vista. É condição básica ouvir as pessoas e dar-lhes oportunidades para expressar seus problemas, pois só assim elas se sentem seguras e, talvez, aceitem mudar de comportamento.

Em geral, as atitudes reforçam a imagem que pintamos de nós mesmos. E quanto mais insegura é uma pessoa, mais desejará saber o que as pessoas a seu redor pensam dela. Nossos comportamentos tentam vender uma imagem nossa que nos assegure que somos aceitáveis.

O funcionário procurará de todos os modos buscar equilíbrio emocional e evitará comportamentos que manifestem insegurança, como protestar contra casuais observações desfavoráveis a seu trabalho, ficando ofendido ou ressentido; antes, não aceitará tais críticas como pessoais, mas relativas a uma parte de seu trabalho, a um momento de seu dia. Quem muito precisa de aprovação e reconhecimento dá provas de imaturidade profissional.

### ALGUNS CONCEITOS SOCIOLOGICOS

O conhecimento de alguns conceitos de Sociologia pode ajudar você a compreender determinados comportamentos. Ressalte-se que as pessoas ocupam determinados *status* e gostam de ser reconhecidas pelo papel que desempenham em determinado grupo, e é normal que a preocupação com a posição que determinadas pessoas ocupam dentro de uma empresa possa gerar atritos, equívocos, angústias e aborrecimentos. Em geral, as pessoas não se sentem bem quando são tolhidas em seus desejos de poder, em sua ânsia de conquistar determinadas posições.

### FRUSTRAÇÃO

Anteriormente, definiu-se *frustração* como um desejo impedido de realizar-se. O mundo em que vive uma secretária não é ideal em termos de satisfação de todas suas necessidades. Ora, se for impedida em seus esforços para satisfazer a carências, a secretária tentará superar esses empecilhos. Se não puder sobrepujá-los nem atingir seus objetivos, terá um desses comportamentos:

Tornar-se-á frustrado e atacará o obstáculo.

Tornar-se-á frustrado e desabafará seus sentimentos sobre alguém ou sobre alguma coisa.

Mudará suas metas e objetivos.

Evidentemente, o terceiro comportamento é mais racional, mas nem sempre aquele que as pessoas costumeiramente adotam.

### MECANISMOS DE DEFESA

O mecanismo de defesa é um processo mental que nos possibilita livrarmos da ansiedade, da angústia e do desprazer. São eles: repressão, sublimação, conversão, fantasia, generalização, projeção, deslocamento, substituição.

Com frequência, a frustração revela falta de orientação e de um objetivo real, inflexibilidade, compulsão e irracionalidade. Como falta aqui o raciocínio, tal tipo de comportamento não é capaz de resolver problemas. Comumente, o comportamento frustrado gera sérios obstáculos, que dificultam ainda mais atingir os objetivos que se possam ter.

Segundo Michael Williams (1972:83), “a experiência parece demonstrar que as pessoas mais agressivas e rebeldes são aquelas que ainda não obtiveram êxito na realização de suas ambições e são, por essa razão, como personalidade, grandemente irrealizadas. (...) Uma pessoa que é tida como frustrada em suas tentativas de atingir o ideal de seu ego é geralmente mais ‘esquisita’, mais ‘do contra’ ou mais beligerante”.

A seguir, são apresentados alguns dos mecanismos de defesa.

**Regressão:** mecanismo de defesa em que a pessoa se vale da volta aos primeiros estágios de seu desenvolvimento para reduzir a ansiedade decorrente de alguma frustração. “O que precisamos

lembrar é que nossos poderes de rememorar são seletivos e que eliminamos os espinhos que tornaram a vida muito menos cor-de-rosa do que lembramos em nosso retrospecto” (Williams, 1972:84).

**Repressão ou recalque:** consiste na tendência inconsciente de esquecer, de afastar ou de evitar que impulsos, desejos e lembranças desagradáveis se tornem conscientes. Ocorre como consequência de algum conflito e tem por finalidade evitar o aumento da ansiedade e proteger a auto-imagem.

Segundo esse mecanismo de defesa, proibimo-nos comportamentos que ameçam nossos valores. Selecionamos valores para classificar as coisas e não termos de enfrentar o desconforto de tomar decisões objetivas em uma situação difícil.

Em geral, essa defesa aparece em colocações de secretárias inexperientes:

- Eu não quero saber de nada a respeito disso.

**Sublimação:** a pessoa desvia certos impulsos para atividades socialmente mais aceitáveis.

**Idealização:** processo mental de supervalorização das qualidades de um objeto pretendido ou possuído, sem que haja mudanças das propriedades desse ser idealizado.

**Conversão:** é um tipo de reação em que a ansiedade se converte em sintomas palpáveis, como paralisia dos lábios e até perda da visão. Exemplo: a secretária tem de apresentar um relatório qualquer. Diante do fato, pode passar a sentir dor de cabeça de tal modo intensa que a impede de comparecer ao trabalho. Segundo Williams (1972:85), “essas (...) dores de cabeça são reais. São auto-induzidas, já que a natureza interfere e alivia a pressão emocional, criando uma espécie de válvula de segurança, ainda que desconfortável”. Ninguém precisa sentir-se envergonhado quando isto acontece. Reconhecida, porém, a causa e relacionada ao efeito, podemos nós mesmos superar o problema.

**Fantasia:** aparece nos estados de frustração e vem acompanhada de isolamento. É um sonhar acordado.

**Generalização:** consiste em atribuir a um grupo social verdades desagradáveis que não podem ser atribuídas a uma única pessoa. O indivíduo, ao generalizar, descarrega sua tensão e livra-se do desprazer.

**Projeção:** o indivíduo transfere aos outros características que são suas.

**Deslocamento:** agressividade dirigida a um indivíduo ou ser que não é causa da raiva.

**Substituição:** o indivíduo substitui o todo por uma de suas partes ou substitui uma situação por outra, como, por exemplo, a secretária que, não tendo obtido aumento salarial, chega em casa e extravasa seus sentimentos por meio de uma violenta discussão com sua mãe ou companheiro, filhos, ou chuta objetos que encontra a sua frente.

### TIMIDEZ

A timidez invade também o mundo profissional de uma secretária e está ligada à insegurança, ao medo do desconhecido, de errar, de ser vista como intrusa.

Quando há timidez, em geral, ocorre medo de não sermos aceitos, tememos que o trabalho realizado seja rejeitado, tememos por nossa capacidade de executar determinado trabalho com eficiência. Não é com retração de comportamento nem com fugas que alguém consegue vencer obstáculos.

É preciso aceitar erros e falhas para superar entraves e aprender a executar determinadas tarefas.

O diálogo ajuda a superar a timidez e a encontrar o caminho da eficiência e do bem-estar.

### Personalidade e relacionamento

Os tipos de personalidade podem contribuir ou não para o desempenho das equipes. Cada personalidade possui características definidas com seus respectivos focos de atenção, que, todavia, se interagem, definindo indivíduos com certas características mais salientes e que incorporam características de um outro estilo.

Vistos de maneira objetiva, nenhum dos tipos de personalidade é bom ou mau, certo ou errado. Cada um é uma combinação distinta de força e fraqueza, beleza e feiura. Nenhum padrão é melhor ou o melhor, pior ou o pior. Às vezes, determinada pessoa pode achar que o seu padrão é o melhor, outra vezes, que é o pior. Mas é possível, num momento, encontrar força em um padrão e, num outro, encontrar uma fraqueza.

O que se observa é que as pessoas acabam ficando perplexas umas com as outras quando começam a perceber os segredos que as outras pessoas ocultam das suas personalidades.

Na análise das personalidades, nada é estanque e tudo pode se ajustar, desde que se esteja disposto a fazê-lo. Nunca um protetor, por exemplo, carrega somente as características da sua tipologia. Uma pessoa com o centro emocional predominante não será necessariamente uma boa artista. Talvez brilhe mais como administradora, quem sabe? Todos os tipos são interligados e se movimentam fazendo contrapontos e complementos.

Cada tipo de personalidade é formado por três aspectos: o predominante, que vigora na maior parte do tempo, quando as coisas transcorrem normalmente e que é chamado de seu tipo; o aspecto que vigora quando se é colocado em ação, gerando situações de estresse; e o terceiro, que surge nos momentos em que não se sente em plena segurança.

Exemplificando, ao ver-se numa situação de estresse, o observador (em geral, quieto e retraído) torna-se repentinamente extrovertido e amigável, características típicas do epicurista, num esforço de reduzir o estresse. Sentindo-se em segurança, o observador tende a se tornar o patrão, direcionando os outros e controlando o espaço pessoal.

Todos têm virtudes e aspectos negativos. Então, vivem-se os aspectos mais positivos de cada tipo. Essas qualidades podem se somar a outras de outro tipo, promovendo integração.

Se o tipo empreendedor se integra com o sonhador, ele pode passar a ter autoestima apurada e a saber levar a vida sem dramas. Ficará mais otimista, espontâneo e criativo também. Não se prende a fazer coisas que não satisfazem seus desejos e os dos outros. Se o tipo individualista integra-se com o empreendedor, provavelmente ele poderá ser capaz de agir no presente e com objetividade, aceitando a realidade e vivendo suas emoções como são, sem tentar ampliá-las. Já se o sonhador integrar-se com o observador, sua capacidade de introspecção será imensa e saberá como ninguém apreciar o silêncio e a reflexão.

Para o sucesso das equipes, se faz necessário que os seus integrantes utilizem-se de empatia, coloquem-se no lugar dos outros, estejam receptivos ao processo de integração e, dessa forma, permitam-se amoldar. Se não houver esse tipo de abertura, em que cada um dos elementos ceda, a equipe será composta de pessoas que competem entre si, o que traz o retrocesso da equipe ao conceito simplista de grupo, ou seja, apenas um agrupamento de indivíduos que dividem o mesmo espaço físico, mas que possuem objetivos e metas diferentes, bem como não buscam o aprimoramento e crescimento dos outros.<sup>1</sup>

Em todo processo onde haja interação entre as pessoas vamos desenvolver relações interpessoais.

Ao pensarmos em ambiente de trabalho, onde as atividades são predeterminadas, alguns comportamentos são precisados e alinhados a outros, e isso sofre influência do aspecto emocional de cada envolvido tais como: comunicação, cooperação, respeito, amizade. À medida que as atividades e interações prosseguem, os sentimentos despertados podem ser diferentes dos indicados inicialmente e então – inevitavelmente – os sentimentos influenciarão as interações e as próprias atividades. Assim, sentimentos positivos de simpatia e atração provocarão aumento de interação e cooperação, repercutindo favoravelmente nas atividades e ensejando maior produtividade. Por outro lado, sentimentos negativos de antipatia e rejeição tenderão à diminuição das interações, ao afastamento nas atividades, com provável queda de produtividade.

Esse ciclo “atividade-interação-sentimentos” não se relaciona diretamente com a competência técnica de cada pessoa. Profissionais competentes individualmente podem render muito abaixo de sua capacidade por influência do grupo e da situação de trabalho.

Quando uma pessoa começa a participar de um grupo, há uma base interna de diferenças que englobam **valores, atitudes**, conhecimentos, informações, preconceitos, experiência anterior, gostos, crenças e estilo comportamental, o que traz inevitáveis diferenças de percepções, opiniões, sentimentos em relação a cada situação compartilhada. Essas diferenças passam a constituir um repertório novo: o daquela pessoa naquele grupo. Como essas diferenças são encaradas e tratadas determina a modalidade de relacionamento entre membros do grupo, colegas de trabalho, superiores e subordinados. Por exemplo: se no grupo há respeito pela opinião do outro, se a ideia de cada um é ouvida, e discutida, estabelece-se uma modalidade de relacionamento diferente daquela em que não há respeito pela opinião do outro, quando ideias e sentimentos não são ouvidos, ou ignorados, quando não há troca de informações. A maneira de lidar com diferenças individuais cria certo clima entre as pessoas e tem forte influência sobre toda a vida em grupo, principalmente nos processos de comunicação, no relacionamento interpessoal, no comportamento organizacional e na produtividade.

**Valores:** Representa a convicções básicas de que um modo específico de conduta ou de condição de existência é individualmente ou socialmente preferível a modo contrário ou oposto de conduta ou de existência.

Eles contêm um elemento de julgamento, baseado naquilo que o indivíduo acredita ser correto, bom ou desejável. Os valores costumam ser relativamente estáveis e duradouros.

**Atitudes:** As atitudes são afirmações avaliadoras – favoráveis ou desfavoráveis – em relação a objetos, pessoas ou eventos. Refletem como um indivíduo se sente em relação a alguma coisa. Quando digo “gosto do meu trabalho” estou expressando minha atitude em relação ao trabalho. As atitudes não são o mesmo que os valores, mas ambos estão inter-relacionados e envolve três componentes: cognitivo, afetivo e comportamental.

A convicção que “discriminar é errado” é uma afirmativa avaliadora. Essa opinião é o componente cognitivo de uma atitude. Ela estabelece a base para a parte mais crítica de uma atitude: o seu componente afetivo. O afeto é o segmento da atitude que se refere ao sentimento e às emoções e se traduz na afirmação “Não gosto de João porque ele discrimina os outros”. Finalmente, o sentimento pode provocar resultados no comportamento. O componente comportamental de uma atitude se refere à intenção de se comportar de determinada maneira em relação a alguém ou alguma coisa. Então, para continuar no exemplo, posso decidir evitar a presença de João por causa dos meus sentimentos em relação a ele.

<sup>1</sup> Fonte: [www.metodologiaincientifica-rosilda.blogspot.com](http://www.metodologiaincientifica-rosilda.blogspot.com)