



SL-008NV-20
CÓD: 7891122037196

HLDV-CE

**HOSPITAL LEONARDO DA VINCI
ESTADO DO CEARÁ**

Auxiliar Administrativo

EDITAL Nº 022/2020

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

Vamos juntos!

Língua Portuguesa

1. Compreensão e interpretação de frases, palavras ou textos;	01
2. Encontros vocálicos e consonantais;	02
3. Ortografia;	02
4. Acentuação gráfica;	03
5. Sinais de pontuação: ponto, ponto de exclamação, ponto de interrogação, dois pontos, travessão, vírgula, etc.;	04
6. Emprego das classes de palavras;	05
7. Análise sintática;	11
8. Sinônimos e antônimos;	13
9. Concordância verbal: identificação dos tempos e modos verbais, correspondência de formas verbais, conjugação verbal, flexão de verbos;	14
10. Concordância Nominal; regência nominal e verbal, crase;	16
11. Colocação pronominal;	17
12. Classificação dos termos da oração; período composto por coordenação; período composto por subordinação;	17
13. Figura de Linguagem;	17
14. Morfologia;	19
15. Uso da crase;	20
16. Uso do por que;	20
17. Objeto direto e Indireto.	20

Conhecimentos Gerais

1. Conhecimentos de assuntos relevantes de diversas áreas, tais como: atualidades, Brasil, Exterior, política, economia, esporte, turismo, sociedade, cotidiano, saúde, educação, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, segurança, artes e literatura e suas vinculações	01
2. História e geografia do Município, Estado, Brasil e do mundo	21

Informática

1. Windows versões 7, 8 e 10;	01
2. Edição de texto e planilhas (ambiente Microsoft Office - Word, Excel e Outlook) versões 2010, 2013 e 365;	15
3. Correio eletrônico.	59

Conhecimentos Específicos Auxiliar Administrativo

1. Noções de Funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle.	01
2. Noções de Relações Humanas e Relações interpessoais.	03
3. Ética e Responsabilidade Social.	08
4. Noções de Procedimentos Administrativos e Manuais Administrativos.	10
5. Noções de Organização e Métodos.	12
6. Noções de atendimento a clientes e atendimento ao telefone. Comunicação.	34
7. Redação e Correspondências Oficiais: qualidades de linguagem, formas de tratamento (pronomes, empregos e abreviaturas) e documentos (ata, ofício, edital, memorando, requerimento e relatório).	46
8. Serviço de protocolo e arquivo: tipos de arquivo; acessórios do arquivo; fases do arquivamento: técnicas, sistemas e métodos. Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos.	105
9. Expedição de correspondência: registro e encaminhamento.	116
10. Acreditação Hospitalar.	116

LÍNGUA PORTUGUESA

1. Compreensão e interpretação de frases, palavras ou textos;	01
2. Encontros vocálicos e consonantais;	02
3. Ortografia;	02
4. Acentuação gráfica;	03
5. Sinais de pontuação: ponto, ponto de exclamação, ponto de interrogação, dois pontos, travessão, vírgula, etc.;	04
6. Emprego das classes de palavras;	05
7. Análise sintática;	11
8. Sinônimos e antônimos;	13
9. Concordância verbal: identificação dos tempos e modos verbais, correspondência de formas verbais, conjugação verbal, flexão de verbos;	14
10. Concordância Nominal; regência nominal e verbal, crase;	16
11. Colocação pronominal;	17
12. Classificação dos termos da oração; período composto por coordenação; período composto por subordinação;	17
13. Figura de Linguagem;	17
14. Morfologia;	19
15. Uso da crase;	20
16. Uso do por que;	20
17. Objeto direto e Indireto.	20

**COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE FRASES,
PALAVRAS OU TEXTOS;**

COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS

Compreender e interpretar textos é essencial para que o objetivo de comunicação seja alcançado satisfatoriamente. Com isso, é importante saber diferenciar os dois conceitos. Vale lembrar que o texto pode ser verbal ou não-verbal, desde que tenha um sentido completo.

A **compreensão** se relaciona ao entendimento de um texto e de sua proposta comunicativa, decodificando a mensagem explícita. Só depois de compreender o texto que é possível fazer a sua interpretação.

A **interpretação** são as conclusões que chegamos a partir do conteúdo do texto, isto é, ela se encontra para além daquilo que está escrito ou mostrado. Assim, podemos dizer que a interpretação é subjetiva, contando com o conhecimento prévio e do repertório do leitor.

Dessa maneira, para compreender e interpretar bem um texto, é necessário fazer a decodificação de códigos linguísticos e/ou visuais, isto é, identificar figuras de linguagem, reconhecer o sentido de conjunções e preposições, por exemplo, bem como identificar expressões, gestos e cores quando se trata de imagens.

Dicas práticas

1. Faça um resumo (pode ser uma palavra, uma frase, um conceito) sobre o assunto e os argumentos apresentados em cada parágrafo, tentando traçar a linha de raciocínio do texto. Se possível, adicione também pensamentos e inferências próprias às anotações.

2. Tenha sempre um dicionário ou uma ferramenta de busca por perto, para poder procurar o significado de palavras desconhecidas.

3. Fique atento aos detalhes oferecidos pelo texto: dados, fonte de referências e datas.

4. Sublinhe as informações importantes, separando fatos de opiniões.

5. Perceba o enunciado das questões. De um modo geral, questões que esperam **compreensão do texto** aparecem com as seguintes expressões: *o autor afirma/sugere que...; segundo o texto...; de acordo com o autor...* Já as questões que esperam **interpretação do texto** aparecem com as seguintes expressões: *conclui-se do texto que...; o texto permite deduzir que...; qual é a intenção do autor quando afirma que...*

TIPOS E GÊNEROS TEXTUAIS

A partir da estrutura linguística, da função social e da finalidade de um texto, é possível identificar a qual tipo e gênero ele pertence. Antes, é preciso entender a diferença entre essas duas classificações.

Tipos textuais

A tipologia textual se classifica a partir da estrutura e da finalidade do texto, ou seja, está relacionada ao modo como o texto se apresenta. A partir de sua função, é possível estabelecer um padrão específico para se fazer a enunciação.

Veja, no quadro abaixo, os principais tipos e suas características:

TEXTO NARRATIVO	Apresenta um enredo, com ações e relações entre personagens, que ocorre em determinados espaço e tempo. É contado por um narrador, e se estrutura da seguinte maneira: apresentação > desenvolvimento > clímax > desfecho
TEXTO DISSERTATIVO-ARGUMENTATIVO	Tem o objetivo de defender determinado ponto de vista, persuadindo o leitor a partir do uso de argumentos sólidos. Sua estrutura comum é: introdução > desenvolvimento > conclusão.
TEXTO EXPOSITIVO	Procura expor ideias, sem a necessidade de defender algum ponto de vista. Para isso, usa-se comparações, informações, definições, conceitualizações etc. A estrutura segue a do texto dissertativo-argumentativo.
TEXTO DESCRITIVO	Expõe acontecimentos, lugares, pessoas, de modo que sua finalidade é descrever, ou seja, caracterizar algo ou alguém. Com isso, é um texto rico em adjetivos e em verbos de ligação.
TEXTO INJUNTIVO	Oferece instruções, com o objetivo de orientar o leitor. Sua maior característica são os verbos no modo imperativo.

Gêneros textuais

A classificação dos gêneros textuais se dá a partir do reconhecimento de certos padrões estruturais que se constituem a partir da função social do texto. No entanto, sua estrutura e seu estilo não são tão limitados e definidos como ocorre na tipologia textual, podendo se apresentar com uma grande diversidade. Além disso, o padrão também pode sofrer modificações ao longo do tempo, assim como a própria língua e a comunicação, no geral.

Alguns exemplos de gêneros textuais:

- Artigo
- Bilhete
- Bula
- Carta
- Conto
- Crônica
- E-mail
- Lista
- Manual
- Notícia
- Poema
- Propaganda
- Receita culinária
- Resenha
- Seminário

Vale lembrar que é comum enquadrar os gêneros textuais em determinados tipos textuais. No entanto, nada impede que um texto literário seja feito com a estruturação de uma receita culinária, por exemplo. Então, fique atento quanto às características, à finalidade e à função social de cada texto analisado.

ENCONTROS VOCÁLICOS E CONSONANTAIS

FONÉTICA E FONOLOGIA

A fonética e a fonologia é parte da gramática descritiva, que estuda os aspectos fônicos, físicos e fisiológicos da língua.

Fonética é o nome dado ao estudo dos aspectos acústicos e fisiológicos dos sons efetivos. Com isso, busca entender a produção, a articulação e a variedade de sons reais.

Fonologia é o estudo dos sons de uma língua, denominados fonemas. A definição de fonema é: unidade acústica que não é dotada de significado, e ele é classificado em vogais, semivogais e consoantes. Sua representação escrita é feita entre barras (/ /).

É importante saber diferenças letra e fonema, uma vez que são distintas realidades linguísticas. A **letra** é a representação gráfica dos sons de uma língua, enquanto o **fonema** são os sons que diferenciam os vocábulos (fala).

Vale lembrar que nem sempre há correspondência direta e exclusiva entre a letra e seu fonema, de modo que um símbolo fonético pode ser repetido em mais de uma letra.

Encontros Vocálicos

Ditongos: encontro de uma vogal e uma semivogal na mesma sílaba. Exemplos: **caí** (vogal + semivogal = ditongo decrescente – a vogal vem antes da semivogal); **armário** (semivogal + vogal = ditongo crescente – a vogal vem depois da semivogal).

Tritongos: encontro de semivogal + vogal + semivogal na mesma sílaba. Exemplo: **Paraguai**.

Hiatos: sequência de duas vogais na mesma palavra, mas que são de sílabas diferentes, pois nunca haverá mais que uma vogal na sílaba. Exemplos: **co-e-lho**, **sa-f-da**, **pa-ís**.

Encontro Consonantal

Acontece quando há um grupo de consoantes sem vogal intermediária. Exemplos: **pedra**, **planície**, **psicanálise**, **ritmo**.

Dígrafos

Dígrafos são duas letras representadas por um só fonema. São dígrafos: **ch, lh, nh, rr, ss, sc, sç, xc**; incluem-se também **am, an, em, en, im, in, om, on, um, un** (que representam vogais nasais), **gu** e **qu** antes de "e" e "i" e também **ha, he, hi, ho, hu** e, em palavras estrangeiras, **th, ph, nn, dd, ck, oo** etc.

Os dígrafos podem ser:

- **Consonantais:** Encontro de duas letras que representam um fonema consonantal. Os principais são: **ch, lh, nh, rr, ss, sc, sç, xc, gu** e **qu**.

Exemplos: **chave, chefe, olho, ilha, unha, dinheiro, arranhar, arrumação**.

- **Vocálicos:** Encontro de uma vogal seguida das letras **m** ou **n**, que resulta num fonema vocálico. Eles são: **am, an; em, en; im, in; om, on** e **um, un**. Vale lembrar que nessa situação, as letras **m** e **n** não são consoantes; elas servem para nasalizar as vogais.

Exemplos: **amplo, anta, temperatura, semente, empecilho, tinta**.

Atenção: nos dígrafos, as duas letras representam um só fonema; nos encontros consonantais, cada letra representa um fonema.

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 aporuguesamento (ex: **muçarela**)

Os diferentes porquês

POR QUE	Usado para fazer perguntas. Pode ser substituído por “por qual motivo”
PORQUE	Usado em respostas e explicações. Pode ser substituído por “pois”
POR QUÊ	O “que” é acentuado quando aparece como a última palavra da frase, antes da pontuação final (interrogação, exclamação, ponto final)
PORQUÊ	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).

ACENTUAÇÃO GRÁFICA

A acentuação é uma das principais questões relacionadas à Ortografia Oficial, que merece um capítulo a parte. Os acentos utilizados no português são: **acento agudo** (´); **acento grave** (`); **acento circunflexo** (^); **cedilha** (ç) e **til** (~).

Depois da reforma do Acordo Ortográfico, a **trema** foi excluída, de modo que ela só é utilizada na grafia de nomes e suas derivações (ex: Müller, mülleriano).

Esses são sinais gráficos que servem para modificar o som de alguma letra, sendo importantes para marcar a sonoridade e a intensidade das sílabas, e para diferenciar palavras que possuem a escrita semelhante.

A sílaba mais intensa da palavra é denominada **sílaba tônica**. A palavra pode ser classificada a partir da localização da sílaba tônica, como mostrado abaixo:

- **OXÍTONA**: a última sílaba da palavra é a mais intensa. (Ex: café)
 - **PAROXÍTONA**: a penúltima sílaba da palavra é a mais intensa. (Ex: automóvel)
 - **PROPÁROXÍTONA**: a antepenúltima sílaba da palavra é a mais intensa. (Ex: lâmpada)
- As demais sílabas, pronunciadas de maneira mais sutil, são denominadas **sílabas átonas**.

Regras fundamentais

CLASSIFICAÇÃO	REGRAS	EXEMPLOS
OXÍTONAS	<ul style="list-style-type: none"> • terminadas em A, E, O, EM, seguidas ou não do plural • seguidas de -LO, -LA, -LOS, -LAS 	cipó(s), pé(s), armazém respeitá-la, compô-lo, comprometê-los
PAROXÍTONAS	<ul style="list-style-type: none"> • terminadas em I, IS, US, UM, UNS, L, N, X, PS, Ã, ãS, ãO, ãOS • ditongo oral, crescente ou decrescente, seguido ou não do plural <p>(OBS: Os ditongos “EI” e “OI” perderam o acento com o Novo Acordo Ortográfico)</p>	táxi, lápis, vírus, fórum, cadáver, tórax, bíceps, imã, órfão, órgãos, água, mágoa, pônei, ideia, geleia, paranoico, heroico
PROPÁROXÍTONAS	<ul style="list-style-type: none"> • todas são acentuadas 	cólica, analítico, jurídico, hipérbole, último, álibi

Regras especiais

REGRA	EXEMPLOS
Acentua-se quando “I” e “U” tônicos formarem hiato com a vogal anterior, acompanhados ou não de “S”, desde que não sejam seguidos por “NH” OBS: Não serão mais acentuados “I” e “U” tônicos formando hiato quando vierem depois de ditongo	saída, faísca, baú, país feiura, Bocaiuva, Sauipe
Acentua-se a 3ª pessoa do plural do presente do indicativo dos verbos “TER” e “VIR” e seus compostos	têm, obtêm, contêm, vêm
Não são acentuados hiatos “OO” e “EE”	leem, voo, enjoio
Não são acentuadas palavras homógrafas OBS: A forma verbal “PÔDE” é uma exceção	pelo, pera, para

SINAIS DE PONTUAÇÃO: PONTO, PONTO DE EXCLAMAÇÃO, PONTO DE INTERROGAÇÃO, DOIS PONTOS, TRAVESSÃO, VÍRGULA, ETC

Os **sinais de pontuação** são recursos gráficos que se encontram na linguagem escrita, e suas funções são demarcar unidades e sinalizar limites de estruturas sintáticas. É também usado como um recurso estilístico, contribuindo para a coerência e a coesão dos textos.

São eles: o ponto (.), a vírgula (,), o ponto e vírgula (;), os dois pontos (:), o ponto de exclamação (!), o ponto de interrogação (?), as reticências (...), as aspas (""), os parênteses (()), o travessão (—), a meia-risca (–), o apóstrofo (’), o asterisco (*), o hífen (-), o colchetes ([]) e a barra (/).

Confira, no quadro a seguir, os principais sinais de pontuação e suas regras de uso.

SINAL	NOME	USO	EXEMPLOS
.	Ponto	Indicar final da frase declarativa Separar períodos Abreviar palavras	Meu nome é Pedro. Fica mais. Ainda está cedo Sra.
:	Dois-pontos	Iniciar fala de personagem Antes de aposto ou orações apositivas, enumerações ou sequência de palavras para resumir / explicar ideias apresentadas anteriormente Antes de citação direta	A princesa disse: - Eu consigo sozinha. Esse é o problema da pandemia: as pessoas não respeitam a quarentena. Como diz o ditado: “olho por olho, dente por dente”.
...	Reticências	Indicar hesitação Interromper uma frase Concluir com a intenção de estender a reflexão	Sabe... não está sendo fácil... Quem sabe depois...
()	Parênteses	Isolar palavras e datas Frases intercaladas na função explicativa (podem substituir vírgula e travessão)	A Semana de Arte Moderna (1922) Eu estava cansada (trabalhar e estudar é puxado).
!	Ponto de Exclamação	Indicar expressão de emoção Final de frase imperativa Após interjeição	Que absurdo! Estude para a prova! Ufa!
?	Ponto de Interrogação	Em perguntas diretas	Que horas ela volta?
—	Travessão	Iniciar fala do personagem do discurso direto e indicar mudança de interlocutor no diálogo Substituir vírgula em expressões ou frases explicativas	A professora disse: — Boas férias! — Obrigado, professora. O corona vírus — Covid-19 — ainda está sendo estudado.

Vírgula

A vírgula é um sinal de pontuação com muitas funções, usada para marcar uma pausa no enunciado. Veja, a seguir, as principais regras de uso obrigatório da vírgula.

- Separar termos coordenados: *Fui à feira e comprei abacate, mamão, manga, morango e abacaxi.*
- Separar aposto (termo explicativo): *Belo Horizonte, capital mineira, só tem uma linha de metrô.*
- Isolar vocativo: *Boa tarde, Maria.*
- Isolar expressões que indicam circunstâncias adverbiais (modo, lugar, tempo etc): *Todos os moradores, calmamente, deixaram o prédio.*
- Isolar termos explicativos: *A educação, a meu ver, é a solução de vários problemas sociais.*
- Separar conjunções intercaladas, e antes dos conectivos “mas”, “porém”, “pois”, “contudo”, “logo”: *A menina acordou cedo, mas não conseguiu chegar a tempo na escola. Não explicou, porém, o motivo para a professora.*
- Separar o conteúdo pleonástico: *A ela, nada mais abala.*

No caso da vírgula, é importante saber que, em alguns casos, ela não deve ser usada. Assim, **não** há vírgula para separar:

- Sujeito de predicado.
- Objeto de verbo.
- Adjunto adnominal de nome.
- Complemento nominal de nome.

CONHECIMENTOS GERAIS

1. Conhecimentos de assuntos relevantes de diversas áreas, tais como: atualidades, Brasil, Exterior, política, economia, esporte, turismo, sociedade, cotidiano, saúde, educação, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, segurança, artes e literatura e suas vinculações01
2. História e geografia do Município, Estado, Brasil e do mundo21

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

BRASIL

Crivella é alvo de buscas e tem celular apreendido em investigação sobre suposto ‘QG da Propina’ na Prefeitura do Rio

O Ministério Público do Rio de Janeiro (MPRJ) e a Polícia Civil do RJ fizeram buscas na manhã desta quinta-feira (10/09/2020) na Prefeitura do Rio, na casa do prefeito, Marcelo Crivella (Republicanos), e no Palácio da Cidade, onde ele despacha. Agentes apreenderam um telefone celular do prefeito.

A ação desta quinta é um desdobramento da Operação Hades, de março deste ano, que investiga um suposto ‘QG da Propina’ na Prefeitura do Rio.

Segundo as investigações, empresas que tinham interesse em fechar contratos ou tinham dinheiro para receber do município entregariam cheques a Rafael Alves, irmão de Marcelo Alves -- então presidente da Riotur.

Em troca, Rafael facilitaria a assinatura dos contratos e o pagamento das dívidas.

Rafael Alves é alvo de mandados nesta quinta -- além de Mauro Macedo, ex-tesoureiro de Crivella; e Eduardo Benedito Lopes, ex-senador, suplente de Crivella.

O G1 entrou em contato com a assessoria do prefeito e com os demais investigados, mas não teve resposta até a última atualização desta reportagem.

O advogado de Crivella esteve no apartamento dele e disse que o prefeito estava “tranquilo”, mas não quis gravar entrevista.

Outros alvos

Eduardo Lopes foi senador do Rio pelo Republicanos, ao herdar o cargo de Crivella, e foi secretário de Pecuária, Pesca e Abastecimento de Wilson Witzel.

Mauro Macedo foi tesoureiro da campanha de Crivella ao Senado, em 2008, e foi citado em delação sobre o esquema de propina envolvendo a Federação das Empresas de Transportes de Passageiros do estado, a Fetranspor.

Rafael Alves, irmão do ex-presidente da Riotur Marcelo Alves, é empresário e foi citado em delações como suposto pagador de propina para a prefeitura, embora não tivesse cargo na administração.

O que seria o ‘QG da Propina’

Em 10 de março deste ano, a Polícia Civil e o MPRJ cumpriram 17 mandados de busca e apreensão. Agentes estiveram na Cidade das Artes, na Barra da Tijuca, e em endereços de Marcelo Alves, então presidente da Riotur, do irmão dele, Rafael Alves, e Lemuel Gonçalves, ex-assessor de Crivella.

Um inquérito foi aberto no início de dezembro pelo MPRJ, com base na delação do doleiro Sérgio Mizrahy. Ele foi preso na Operação Câmbio Desligo, um desdobramento da Lava Jato no Rio.

No depoimento, Mizrahy chama um escritório da prefeitura de “QG da Propina”. O doleiro não soube dizer se o prefeito Marcelo Crivella sabia da existência da estrutura.

Mizrahy afirma que empresas que tinham interesse em fechar contratos ou tinham dinheiro para receber do município procuravam Rafael, com quem deixavam cheques. Em troca, ele intermediaria o fechamento de contratos ou o pagamento de valores que o poder municipal devia a elas.

Segundo a delação, o operador do esquema era Rafael Alves. Rafael não possui cargo na prefeitura, mas tornou-se um dos homens de confiança de Crivella por ajudá-lo a viabilizar a doação de recursos na campanha de 2016.

Depois da eleição, o empresário emplacou o irmão na Riotur e, segundo o doleiro, montou um “QG da Propina”.

Mizrahy afirma que empresas que tinham interesse em fechar contratos ou tinham dinheiro para receber do município procuravam Rafael, com quem deixavam cheques. Em troca, ele intermediaria o fechamento de contratos ou o pagamento de valores que o poder municipal devia a elas.

Marcelo Alves foi exonerado da Riotur dias depois da operação, em 25 de março.

Todos os alvos desta quinta

1. Aziz Chidid Neto
2. Bruno Miguek Soares de Oliveira e Sá
3. Cesar Augusto Barbiero
4. Christiano Borges Stockler Campos
5. Eduardo Benedito Lopes
6. Elso Venâncio Vieira Fonseca
7. Geraldo Luis Chaves Guedes
8. Isaías Zavarize
9. Leonardo Conrado Nobre Fernandes
10. Licínio Soares Bastos
11. Luiz Carlos da Silva
12. Marcello de Lima Santiago Fulhauber Campos
13. Marcelo Bezerra Crivella
14. Mauro Macedo
15. Rafael Ferreira Alves
16. Rodrigo Santos de Castro
17. Rodrigo Venâncio Oliveira Fonseca

Outros mandados foram cumpridos em endereços, como o Centro Administrativo São Sebastião e o Palácio da Cidade.

O 1º Grupo de Câmaras Criminais do Tribunal de Justiça do Rio expediu os mandados a pedido do Grupo de Atuação Originária Criminal (Gao crim) -- que investiga agentes públicos com foro privilegiado.

A Coordenadoria de Investigação de Agentes com Foro da Polícia Civil apoiava a operação.

(Fonte: <https://g1.globo.com/rj/rio-de-janeiro/noticia/2020/09/10/ministerio-publico-e-policia-civil-cumprem-mandados-em-enderecos-ligados-a-prefeitura-do-rio.ghtml>)

Denúncias de violência contra crianças e adolescentes caem 12% no Brasil durante a pandemia

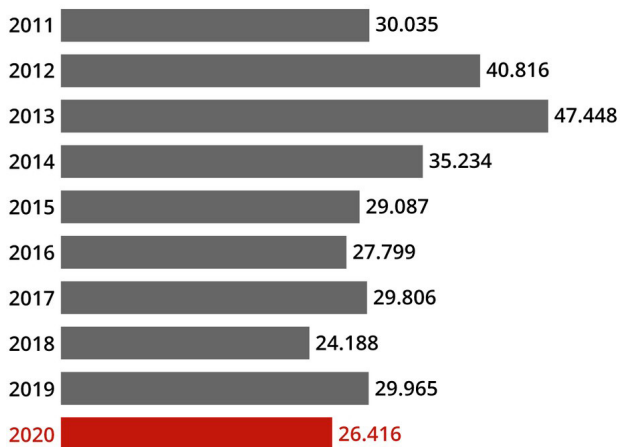
O número de denúncias de violência contra crianças e adolescentes no Brasil caiu 12% durante os meses da pandemia em 2020 em comparação ao mesmo período do ano passado. Segundo dados do Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos, foram registradas 26.416 denúncias pelo canal “Disque 100” entre março e junho deste ano, contra 29.965 no mesmo período de 2019.

O número de registros em 2020 é o segundo menor para o período em toda série histórica, iniciada em 2011. Ele só superou as 24.188 denúncias que foram feitas em 2018.

Para o advogado, especialista em direitos da infância e juventude e ex-conselheiro do Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (Conanda), Ariel de Castro, o fechamento das escolas por conta da quarentena obrigatória contra o coronavírus pode ter influenciado na diminuição das denúncias.

Denúncias de violência contra crianças e adolescentes

Entre 1º de março e 30 de junho



Fonte: Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos



Infográfico atualizado em: 09/09/2020

É o caso do abuso sofrido pela filha da trabalhadora autônoma M., de 47 anos, moradora da Zona Leste de São Paulo, que prefere não se identificar. A menina, de 5 anos, começou a apresentar comportamento diferente na escola e a professora chamou a mãe para conversar.

De acordo com a mãe, a criança já tinha sofrido abuso sexual de um vizinho de 16 anos e vinha tendo acompanhamento psicológico e médico desde novembro do ano passado. Em março deste ano, M. começou a desconfiar que o então marido também estava abusando da filha.

“Com a pandemia, meu marido ficou em casa todos os dias e teve mais oportunidades de abusar [da filha]. A professora detectou rapidinho. Ela percebeu que a menina só chorava, tinha medo de homens e não queria ficar perto dos meninos, só das meninas. Acho que as crianças deveriam ser orientadas para contar para o professor em quem elas confiam”, afirma.

Por causa das agressões, a criança fez perícia duas vezes no Hospital Pérola Byington, na região central da capital, e mãe e filha deixaram a casa onde moravam com o agressor sem ter para onde ir.

“Ela falou: ‘mamãe, papai fechou a porta, tampou minha boca, machucou aqui’. Se ela escuta algum barulho de noite, chora e diz que tem medo do pai e do adolescente, que eles vão vir matar a gente”, afirma.

De acordo com M., o ex-marido foi preso depois de abusar da filha pela segunda vez, bater em M. e persegui-las de carro pela rua. Agora, ela luta na Justiça para provar as agressões. A audiência foi marcada para o dia 18 de setembro.

“Eu me considero uma pessoa morta. Ele chegou a dizer que ia me matar e depois se matar. O adolescente que abusou da minha filha foi colocado como testemunha do caso. Não sei o que vai acontecer comigo. Não tenho meios de sobrevivência, vou ter de voltar para aquele apartamento [vizinho do adolescente que abusou da filha]. Eu choro todos os dias de desespero.”

Relatório de denúncias

O “Disque 100” é um serviço de atendimento telefônico gratuito que recebe denúncias sobre violações dos Direitos Humanos em todo o país e em todas as áreas. Os dados são compilados pelo governo federal e divulgados desde 2011.

O último relatório anual sobre violações de direitos humanos, divulgado em maio, apontou recebimento de 86.837 denúncias relacionadas a crianças e adolescentes no país em todo o ano de 2019, aumento de 14% em relação a 2018. As principais violações foram negligência (62.019), violência psicológica (36.304), violência física (33.374) e violência sexual (17.029). As denúncias podem conter mais de um tipo de violação.

Após decisão judicial, ministério divulga dados sobre violência policial excluídos de relatório

O governo federal, no entanto, deixou de incluir no documento os dados sobre retornos dos órgãos de apuração e proteção dos encaminhamentos tomados diante das denúncias recebidas pelo Disque 100. Segundo Ariel de Castro, a falta de encaminhamento agrava ainda mais o problema da subnotificação de denúncias.

“Os conselhos tutelares deram só 10% de respostas ao Disque 100 em 2018. Em 2019, não se sabe, porque essa informação foi retirada do relatório. Com um índice tão baixo de respostas sobre os encaminhamentos dos casos, quanto as providências, investigações e medidas de proteção às vítimas tomadas, podemos concluir que o sistema na prática tem pouca utilidade e efetividade”, afirma.

Outro ponto que ficou prejudicado com a redução de denúncias foi a adoção de crianças no país. Como o G1 mostrou, o número de adoções de crianças e adolescentes no Brasil no 1º semestre deste ano caiu pela metade em meio à pandemia.

A presidente da Associação Nacional dos Grupos de Apoio à Adoção (Angaad), Sara Vargas, afirmou que nesse período de isolamento social houve menos casos de acolhimento.

“A própria rede de proteção não conseguiu continuar trabalhando da forma ideal. A maioria das denúncias de maus-tratos e abusos contra crianças parte da escola ou dos hospitais. E as crianças deixaram de ir para a escola. Então houve menos casos de acolhimento. É todo um ciclo. Menos crianças, um processo mais lento”, diz.

Estado de São Paulo

Em 2019, São Paulo foi o estado com o maior número absoluto de denúncias contra crianças e adolescentes pelo Disque 100. Os 20.355 registros representam 23% do total do país. As principais violações também foram negligência (15.103), violência psicológica (8.814), violência física (8.007) e violência sexual (3.206).

Os dados de 2020 do ministério ainda não estão disponíveis por estado, então não é possível analisar se houve queda nas denúncias durante a pandemia.

Segundo Ariel de Castro, professores acabam tendo papel fundamental nas denúncias, principalmente relacionadas a crianças de idades menores.

“Os educadores acabam notando por mudança de comportamento, medo de adultos. Os educadores têm tido muitos cursos para se preparar em como podem identificar situações, e isso se aperfeiçoou muito nos últimos anos. Adolescente até consegue se defender, tem acesso a amigos, vizinhos, internet, mas a criança fica mais subjugada. Sem ir para a creche ou a escola, onde podem identificar a violência, a criança acaba não tendo como se proteger. Quem deveria proteger acaba sendo o agressor. A criança vive refém do inimigo”, diz.

Mas sem vacina ou controle da pandemia, a segurança para o retorno das atividades nas escolas ainda é questionada. Além da contaminação, há também o receio que as crianças transmitam a doença para parentes idosos e cuidadores em casa.

“O receio é muito grande dos pais, mesmo os adolescentes. A convivência deles é por meio do contato. As crianças voltarem para as casas contaminadas, em locais que moram 10 pessoas em 2, 3 cômodos, muitas vezes os avós. O receio é concreto é real e não vejo como o estado obrigar os pais a levar os filhos para a escola sem ter uma vacina”, afirma o advogado.

Em São Paulo, as escolas fecharam em março com o início da quarentena obrigatória. Nesta terça-feira (08/09/2020), a gestão estadual autorizou a reabertura parcial das instituições para atividades de reforço e complementares, mas poucos municípios aderiram.

O retorno das aulas regulares previsto pelo governo estadual para 7 de outubro ainda é incerto. De acordo com o secretário estadual da Educação, Rossieli Soares, as aulas devem voltar lentamente e a presença será opcional.

“Acho que a gente tem que começar a voltar lentamente. A gente tem ainda a decisão sobre outubro, com a previsão de volta às aulas para o dia 7 de outubro, mais ainda temos que cumprir algumas condicionalidades.”

Atendimento psicológico

Além do prejuízo da aprendizagem, o fechamento das escolas também afeta a saúde mental.

Na semana passada, o governo de São Paulo anunciou a contratação de psicólogos para a rede pública estadual, após pesquisa apontar que 75% dos alunos e 50% dos professores tiveram alterações emocionais durante o isolamento. O atendimento será feito remotamente em plataforma digital enquanto as escolas permanecerem fechadas.

Para Ariel de Castro, a medida pode ajudar também a identificar os casos de violência.

“O estado está planejando isso com psicólogos, que é uma medida extremamente importante, é verificar aqueles alunos que estão com dificuldades maiores. É importante manter esse vínculo, conversar para o telefone sempre, pela internet, ir na casa. Isso também ajudaria na questão do enfrentamento da violência doméstica. A escola deve trabalhar em conjunto com esses setores da saúde, por meio da assistência social. A atuação desses profissionais é fundamental para o diagnóstico adequado e enfrentamento.”

Em 2019, uma lei aprovada pelo Congresso já estipulava a obrigatoriedade para a contratação de profissionais de psicologia e de assistência social nas escolas públicas. O projeto chegou a ser vetado pelo presidente Jair Bolsonaro (sem partido), mas o veto foi derrubado pelos parlamentares e a lei foi promulgada. Os estados e municípios terão até dezembro deste ano para atender à determinação da lei federal e contratar os profissionais.

(Fonte: <https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2020/09/10/denuncias-de-violencia-contra-criancas-e-adolescentes-caem-12percent-no-brasil-durante-a-pandemia.ghtml>)

Lotação de praias por cansaço da quarentena é negação, dizem especialistas

Os brasileiros aproveitaram o feriado da Independência para decretar por conta própria o fim das medidas de isolamento e prevenção à covid-19. Infringindo diversas regras municipais e estaduais, lotaram cidades turísticas, praias e bares, muitas vezes sem usar máscara. Especialistas ouvidos pelo Estadão tentaram explicar as razões neurológicas, sociológicas e econômicas para esse comportamento.

Algumas circunstâncias explicam parte do movimento. Este foi o primeiro feriado prolongado, por exemplo, em que as regras da quarentena já estavam flexibilizadas. Ou seja, a primeira chance

real, desde o carnaval, quando não havia casos oficiais, em que a população poderia viajar para cidades próximas, frequentar restaurantes e até tomar um banho de mar.

“As pessoas decretaram por elas mesmas o fim do isolamento, não há nenhuma dúvida sobre isso”, diz o infectologista Alexandre Naime Barbosa, da Unifesp. “E fizeram isso sem seguir as regras da flexibilização, que é um conjunto de novas condutas, que exige a modificação de hábitos, o uso de máscara, o distanciamento social, a higiene reforçada. Então, o que fizeram, de verdade, não foi a flexibilização, mas sim a normalização, a banalização da ameaça”, ressalta.

“Existe um jogo dentro do cérebro humano ao analisar uma situação de risco”, explica Naime. “Inicialmente, a doença era muito desconhecida, não tinha ainda chegado ao País, havia uma histeria grande, muito medo, e muita gente foi para o isolamento.” Agora que a epidemia já é uma realidade há mais de seis meses, muita gente decide que, se nada grave aconteceu consigo até agora, então não deve ser tão perigoso assim.

“É um comportamento egoísta, de quem olha mais para si e menos para os outros, e faz uma avaliação equivocada de que talvez o maior risco já tenha passado”, explica o neurocientista Luiz Eugênio Mello, diretor científico da Fapesp. “Um outro ponto é a fadiga da quarentena: as pessoas se cansam de ficar em casa.”

Para o cientista social Renan Gonçalves Leonel da Silva, da Faculdade de Medicina da USP, o movimento visto no feriado seria, majoritariamente, da classe média, que neste ponto da epidemia tem registrado bem menos casos de covid. “Essas pessoas têm acesso à informação, elas sabem que a pandemia não acabou, mas, quando vão avaliar o risco para si mesmas, aspectos não científicos pesam mais. A classe média estava privada de seu papel de consumidor e agora essa bolha explodiu: vou voltar ao meu papel porque já deu, vou resgatar a posição social a despeito da responsabilidade com a saúde pública.”

Outro pano de fundo importante, segundo os especialistas, é o fato de notícias indicarem que uma vacina pode já estar disponível no fim deste ano ou no início de 2021, elas avançaram, além das notícias dando conta da redução da velocidade de crescimento da epidemia. “A tendência da população é ir atrás do que é mais fácil de entender”, explica o cientista social. “Se todo dia temos 1.200 mortes e, num belo dia, temos 800, há um gatilho mental que nos faz entender que a epidemia está diminuindo, embora o número continue muito alto.”

Por fim, nunca houve um discurso uniforme entre o governo federal e as autoridades estaduais e municipais. “Aqui a epidemia se transformou numa questão política”, avalia a especialista em saúde pública Chrystina Barros. “As autoridades não conseguem ser coerentes, muitas aglomeram sem máscara, são vários sinais trocados.”

Não faltaram exemplos de desrespeito pelo País. Na madrugada de sábado, as ruas do bairro do Leblon, na zona sul do Rio de Janeiro, voltaram a ser ponto de grande aglomeração de pessoas. Nas redes sociais, as imagens compartilhadas por quem estava lá mostravam um clima de carnaval fora de época. No dia seguinte, mesmo proibidos, os guarda-sóis ocupavam todos os espaços na Praia de Ipanema e outras.

Pela primeira vez desde o início da pandemia, hotéis e pousadas de diferentes regiões do Brasil tiveram alta na procura por vagas e unidades operando no limite da capacidade permitida.

Segundo a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH Nacional), os turistas optaram por fazer deslocamentos mais curtos e dentro da própria região – em alguns lugares, a taxa de ocupação chegou a atingir 90%. “A procura aumentou principalmente para os destinos regionais, como Jericoacoara (CE), Porto de Galinhas (PE), Pipa (RN)”, diz Manoel Linhares, presidente da ABIH Nacional. “O brasileiro está cansado do isolamento”, completa.

Um dos principais destinos turísticos do Nordeste, Porto de Galinhas, em Pernambuco, teve vagas disputadas no feriadão. “Lottou na sexta, no sábado e no domingo. O telefone não parava de tocar. Também teve muita gente que bateu na porta, sem avisar, e precisou voltar porque não tinha mais vaga”, conta a recepcionista Solange Gomes, a Sol, da Pousada Maria Bonita – a lotação máxima permitida é de 50%. Mas Linhares diz que o setor de turismo “vai ser o último a sair da crise”. “Se a gente considerar fins de semana e feriados, são oito dias por mês com boa ocupação: a hotelaria não sobrevive.”

O feriado já trouxe certo esvaziamento nas areias da Baixada Santista, como o tempo nublado e a temperatura na casa dos 20°C. As estradas começaram a ter trânsito na volta para a capital logo cedo – Santos ainda tem feriado municipal hoje.

A fiscalização foi ampliada. De sábado até as 15 horas desta segunda, a Guarda Civil Municipal registrou 2.623 orientações sobre uso da faixa de areia e 1.374 instruções sobre uso obrigatório de máscara facial. O mesmo ocorreu em Caraguatatuba. Entre as Praias Martin de Sá e Prainha, 19 estabelecimentos foram notificados por desrespeitar o distanciamento das mesas e ter clientes sem máscaras.

(As informações são do jornal O Estado de S. Paulo. Fonte: <https://liberal.com.br/brasil-e-mundo/brasil/lotacao-de-praias-por-cansaco-da-quarentena-e-negacao-dizem-especialistas-1302561/>)

Retomada de atendimento presencial do INSS tem filas e reclamações pelo país

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) começou a retomar, nesta segunda-feira (14/09/2020), o atendimento presencial em parte de suas agências, depois de mais de 5 meses de portas fechadas por causa da pandemia de coronavírus.

Os médicos peritos, no entanto, decidiram não retomar as atividades, e todas as perícias médicas agendadas foram suspensas. Segundo o INSS, os segurados precisam fazer a remarcação pelo Meu INSS ou pelo telefone 135.

Em diversos locais do país, a reabertura vem acompanhada por filas e reclamações.

São Paulo

No estado de São Paulo, uma decisão judicial impediu a retomada do atendimento presencial. A pedido do sindicato dos trabalhadores do INSS. Em nota, o INSS informou que as agências seguirão fechadas após a decisão judicial e que “os segurados que tinham agendado atendimento devem desconsiderar e proceder com a remarcação pelo Meu INSS ou pelo telefone 135.”

Sem saber da decisão, no entanto, moradores formaram fila na porta da agência em Jundiá, no interior do estado. Alguns moradores informaram à TV TEM que chegaram por volta das 5h.

Rio de Janeiro

No Rio, peritos médicos não compareceram ao trabalho, e o serviço -- mesmo para os segurados agendados -- foi suspenso.

A agência da Praça da Bandeira, na Zona Norte, uma das maiores do Rio, só abriu pouco depois das 8h -- apesar de o INSS ter informado que a rede funcionaria das 7h às 13h. Por volta das 6h30, já havia segurados na porta. Às 7h30, com o atraso, muitos se aglomeravam, tentando informações.

Minas Gerais

Assim como nos demais estados, quem tinha perícia agendada se surpreendeu nesta manhã com a suspensão do atendimento.

O INSS anunciou a reabertura de 77 unidades de atendimento em Minas Gerais. Na capital Belo Horizonte, que tem normalmente sete postos funcionando, apenas dois foram escalados para a reabertura.

Paraná

Agências de Curitiba e de algumas cidades do Paraná como Cascavel e Ponta Grossa, que programaram a reabertura do atendimento presencial para esta segunda-feira não reabriram. Por conta disso, muitos usuários, que tinham feito o agendamento, perderam tempo em filas e reclamaram da decisão.

Em Curitiba, a agência da Travessa da Lapa não abriu. Na agência que fica na Rua Cândido Lopes, o atendimento está sendo feito apenas para a entrega de documentos. No interior, pelo menos em Cascavel, Ponta Grossa e Londrina, algumas agências também não reabriram.

Em nota, o INSS disse que esta segunda-feira será um dia muito sensível para servidores e segurados. “Permanecemos quase seis meses sem atendimento presencial. Assim, o INSS entendeu que não seria adequado acrescentar mais esse compromisso num dia-chave para a instituição e a população. Sentimos muito por cancelar a entrevista, mas nos colocamos à disposição para reagendá-la para terça (15) ou quarta-feira (16)”, diz trecho da nota.

Ceará

Beneficiários com perícia médica agendada para esta segunda compareceram às agências sem saber da suspensão. Quando a agência do bairro Messejana, em Fortaleza, abriu, por volta das 7h, as pessoas que aguardavam na fila foram informadas de que o serviço de perícia não havia sido retomado.

Bahia

Em Salvador, capital baiana, os segurados também foram frustrados com a suspensão das perícias médicas na retomada do atendimento presencial nas agências do INSS.

Um dos segurados que foi até um posto de atendimento em vão reclamou que o INSS não comunicou, seja por SMS ou email, que os médicos peritos não retornariam ao trabalho e que, por tanto, as perícias seguiam suspensas.

Tocantins

No Tocantins, no Norte do país, nenhuma das 13 agências do INSS retomou o atendimento presencial nesta segunda-feira. Por lá, houve quem viajasse por cerca de 100 km para conseguir atendimento, mas acabou perdendo tempo e dinheiro com a viagem.

De acordo com o INSS, as agências do estado não reabriram porque falta materiais de proteção contra o coronavírus, que ainda estão em fase de implantação e que o retorno só vai ocorrer quando tudo estiver 100% preparado.

Rio Grande do Norte

Já no Rio Grande do Norte, sete agências do INSS reabriram nesta segunda. Mas, quem tinha perícia médica agendada, no entanto, voltou para casa sem atendimento. A gerente executiva do órgão em Natal, Elaine Baungarten, explicou que, em decisão no âmbito federal, os médicos não retornaram ao trabalho.

“O cancelamento foi feito pela Subsecretaria de Perícia Médica Federal. Eles não autorizaram o retorno dos peritos médicos federais e por isso nós tivemos o cancelamento das perícias que estavam agendadas nessas agências. Assim que a perícia médica federal for autorizada a retomar os serviços, a gente vai estar reagendando esse segurado sem nenhum prejuízo pra ele”, disse a gerente.

Pernambuco

Situação semelhante à de Natal ocorreu em Pernambuco, onde sete agências também reabriram nesta segunda, mas as perícias médicas agendadas não foram retomadas.

INFORMÁTICA

1. Windows versões 7, 8 e 10;	01
2. Edição de texto e planilhas (ambiente Microsoft Office - Word, Excel e Outlook) versões 2010, 2013 e 365;	15
3. Correio eletrônico.	59

WINDOWS VERSÕES 7, 8 E 10

WINDOWS 7

Provavelmente, você já ouviu falar sobre o Windows: as caixas e as janelas que sempre lhe dão as boas-vindas quando você liga o seu computador. Na verdade, milhões de pessoas em todo o mundo estão tentando entender e interagir com isso enquanto você lê este livro. Quase todos os novos computadores e laptops vendidos atualmente vêm com uma cópia do Windows pré-instalada, pronta para abrir as caixas coloridas na tela.

O que É o Windows e Por Que Você o Está Usando?

Criado e vendido por uma empresa chamada Microsoft, o Windows não é como o seu software usual, que permite que você faça seu imposto de renda ou envie e-mails furiosos para os políticos. Não, o Windows é um sistema operacional, ou seja, ele controla a maneira como você trabalha com o seu computador.

O Windows recebeu esse nome baseado em todas aquelas janelinhas que ele coloca em seu monitor. Cada janela mostra informações, tais como uma imagem, um programa que você esteja executando, ou uma advertência técnica. É possível colocar várias janelas na tela ao mesmo tempo e pular de uma para outra, visitando diversos programas — ou, ampliar uma janela para preencher a tela inteira.

Ao ligar seu computador, o Windows pula para dentro da tela e supervisiona qualquer programa em execução. Quando tudo está indo bem, você nem percebe o Windows funcionando; você simplesmente vê seus programas ou seu trabalho. No entanto, quando as coisas não vão bem, geralmente o Windows deixa você com a pulga atrás da orelha com uma mensagem de erro confusa.

Além de controlar seu computador e dar ordens aos seus programas, o Windows vem com vários programas gratuitos e aplicativos. Esses programas e aplicativos permitem realizar diversas ações, tais como escrever e imprimir cartas, navegar pela internet, escutar música e enviar fotos recentes de sua última refeição para seus amigos.

O Windows 7 veio substituir o Windows Vista e conta com várias surpresas, começando pelos requisitos básicos que são menores que os do seu predecessor, fato inédito até então na família Windows.

Versões do Windows 7:

- Windows 7 Starter Edition
- Windows 7 Home Basic
- Windows 7 Home Premium
- Windows 7 Professional
- Windows 7 Enterprise
- Windows 7 Ultimate

As versões Starter Edition, Home Basic e Home Premium são recomendadas para usuários domésticos, o Windows 7 Starter Edition não vem com a incomoda limitação de usar somente 3 programas simultaneamente como acontece no Windows XP Starter Edition e Windows Vista Starter Edition. A versão Professional é recomendada para usuários de pequenas e médias empresas e conta com recursos adicionais na parte de rede como backup e restauração pela rede e a opção de rodar um programa no Modo Windows XP. A versão Enterprise é recomendada para usuários de média e grande empresa e a versão Ultimate vem com todos os recursos, incluindo suporte a 35 idiomas diferentes e sis

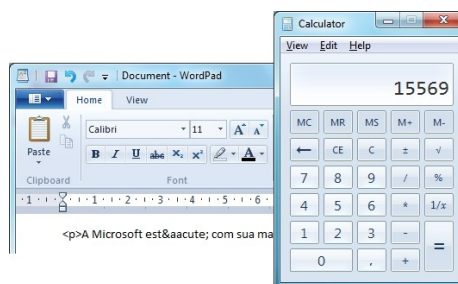
O QUE CHEGOU

O Windows 7 chega ao ponto que o Vista queria alcançar: rápido, leve, agradável visualmente e sem bugs.

Em termos de conectividade, o Windows 7 traz novos drivers para fácil detecção, configuração e aplicação de qualquer tipo de rede. Isso melhora a cobertura para redes sem fio, por exemplo, e melhora a comunicação entre computadores ligados a uma rede. tema de criptografia BitLocker para disco rígido e discos removíveis.

Aplicativos e gadgets

A calculadora está diferente, com novos modos e um visual modificado. Esse novo modo permite a conversão de moedas. Os programas WordPad e Paint finalmente adquiriram o padrão de interface do Office 2007. O primeiro deles, agora, é compatível com arquivos do tipo DOCX utilizados a partir do Word 2007. No entanto, nem todos os recursos de formatação estão disponíveis.



Os gadgets agora não são acessíveis através de um painel lateral. Basta clicar com o botão direito do mouse e clicar em "Gadgets". São 10 pequenos aplicativos que lhe ajudam no dia-a-dia. Eles incluem calendário, relógio, medidor de desempenho do processador, conversor de moedas, manchetes via RSS, quebra-cabeças com imagens, slide show, cotações do mercado, tempo e o Windows Media Center.

Para complementar ainda mais, há um link para que você baixe mais aplicativos. Para acessar qualquer gadget diretamente da área de trabalho, basta arrastar seu ícone.



O Windows DVD Maker também passou por ligeiras modificações. Ele ganhou um caráter mais de guia do que um aplicativo, mas ainda assim ele oferece tudo necessário para criar um DVD com menus animados.

Alguns aplicativos que faziam parte do Windows foram migrados para o Windows Live Essentials. Isso significa que é necessário "ir buscá-los". É necessário fazer o download de programas como Photo Gallery, Windows Mail ou até mesmo o Messenger.

Temas

Os temas sempre chamaram a atenção de muitos, muitos usuários. Como não poderia deixar de ser, o Windows 7 também será extensamente compatível com essas modificações. O certo é que diversas combinações de cores para o Aero estarão disponíveis. Além disso, tudo indica que será muito mais fácil aplicar temas e elementos visuais ao Windows.

Esses temas apontam uma reviravolta nos padrões gráficos do Windows. Eles são muito variados, alguns coloridos, outros artísticos e alguns muito psicodélicos.



O AutoRun

Por motivos de segurança, este recurso foi desabilitado para todos os dispositivos de mídia não óticos (ou seja, pendrives, cartões de memória, discos removíveis, etc). Isto evita uma prática muito comum atualmente, que é a utilização do recurso AutoRun para a execução de um malware assim que um dispositivo deste tipo é ativado no computador. Este tipo de infecção foi responsável por quase 20% de todos os registros de vírus durante o ano de 2008.

Com o Windows 7, quando um dispositivo móvel for inserido, uma caixa de diálogo diferenciada será exibida para alertar o usuário.

Integração com o Aero

Os primeiros 10 itens da barra de tarefas podem ser visualizados através do atalho Alt+Tab com os recursos de transparência do Aero. A pré-visualização é exibida em tela cheia.



Windows Media Player

O tocador do Windows Media Player está menor e mais simples de usar. Com o intuito de ser mais limpo e exigir menos do processador, o tocador pode ser executado em uma janela menor e mais compacta.



Combinações de temas

Diferentes temas gráficos e de áudio estão disponíveis no Windows 7. Um recurso muito interessante é a possibilidade de combinar um tema de áudio com outro gráfico e salvar como um único tema.

XP Mode

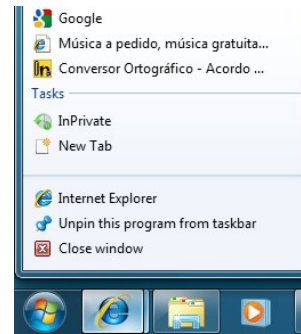
A novidade que deixou os usuários com expectativa ainda maior foi o anúncio do XP Mode, um componente que vai permitir a execução de aplicativos para o Windows XP sem problemas de compatibilidade com o Windows 7.

Desktop

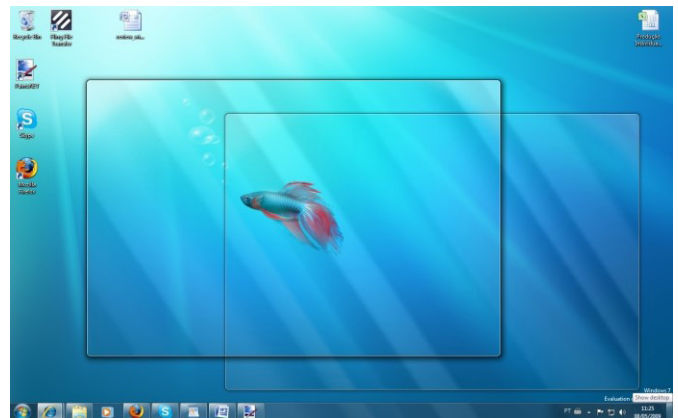
A área de trabalho do Windows 7 é muito agradável. O visual é facilmente relacionado com o do Vista, mas a funcionalidade foi amplamente melhorada. A começar pela barra de tarefas, que traz o conceito de facilitar o acesso aos programas que você usa com mais frequência, e esse conceito é facilmente percebido.

Já é possível perceber na primeira execução os ícones do Internet Explorer, do Windows Explorer e do Windows Media Player. Basta clicar com o botão esquerdo sobre cada um desses ícones para acessar o programa correspondente facilmente.

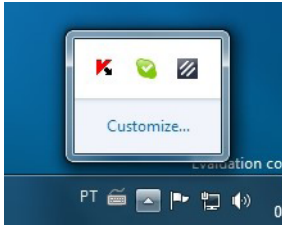
No caso de mais de uma janela estar disponível, elas são exibidas em modo miniatura. Cada miniatura pode ser vista temporariamente com o modo AeroPeek, bastando posicionar o cursor do mouse sobre ela. Já o botão direito aciona as Jump Lists, ou seja, os atalhos para as funções mais utilizadas de cada aplicativo. Trata-se de um “Menu Iniciar” para cada janela aberta. Esses são recursos melhorados do Windows Vista.



A barra de sistema está mais compacta. À extrema direita, fica um pequeno retângulo, que representa a função “show desktop”. Ela exhibe a área de trabalho quando uma ou várias janelas estão abertas simultaneamente. Basta posicionar o cursor do mouse sobre este botão. Clicando nele, todas as janelas são escondidas para que visualize o desktop com os contornos das janelas para ter um panorama da área de trabalho.



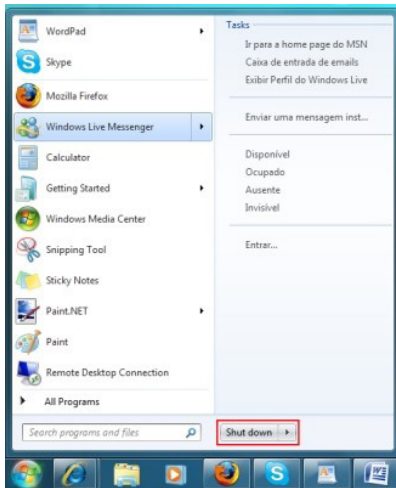
O número de ícones na barra de sistema foi reduzido, mas ainda assim é possível acessá-los. Eles ficam “escondidos”. Clicando em uma pequena seta, eles são exibidos para que você os acesse. Você tem a opção de customizar quais itens devem ser exibidos e quais não.



Uma mudança que agiliza muito o uso do sistema é o ícone do Centro de Ação. Todas as mensagens de segurança e notificações de erro são acessadas neste único local.

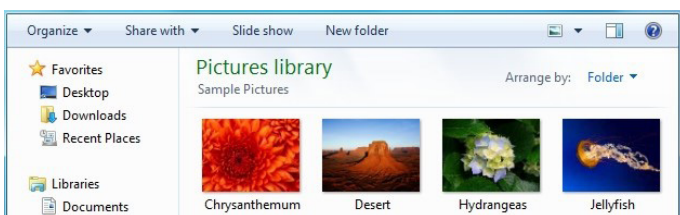
O menu Iniciar está semelhante ao do Vista, mas com recursos para facilitar o acesso aos aplicativos que você mais usa. Alguns programas têm uma seta. Esta seta indica as Jump Lists. Clicando nesta seta ou apenas posicionando o cursor do mouse sobre ela, toda a parte da direita do Menu Iniciar passa a ser um menu de acesso a diferentes recursos do programa. Pode ser um arquivo recente, por exemplo.

O botão para desligar o PC está ligeiramente mais ágil, com a opção direta para desligar o PC sem precisar expandir o menu do botão.



O trabalho com janelas será facilmente percebido e admirado pelos usuários. Se você clicar em uma janela e carregá-la até o canto esquerdo, ela vai preencher automaticamente toda a metade esquerda da tela. Faça isso com outra janela, à direita, e você terá a visualização de comparação. Para maximizar uma janela, basta arrastá-la até o topo da tela. Este promete ser um dos recursos mais utilizados do Windows 7.

O explorador de arquivos, em sua visualização padrão, está muito semelhante ao do Vista, com um adicional: um menu no topo que oferece opções e atalhos para tarefas específicas de acordo com o tipo de arquivo explorado. O menu à esquerda é o mesmo observado no Vista.



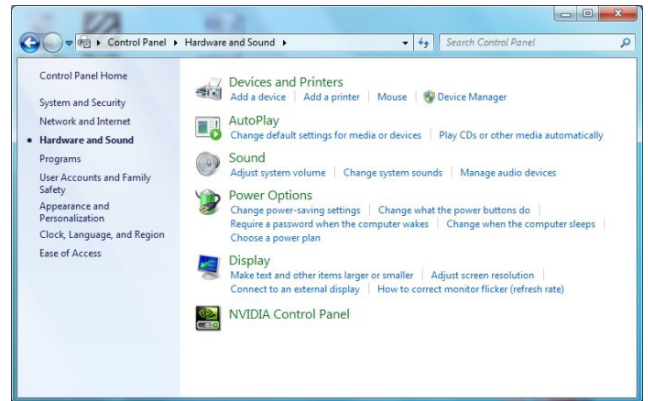
Conectividade

Conectar-se a uma rede está muito simples no Windows 7. Logo após a primeira inicialização do sistema, a nossa rede foi identificada e o acesso à internet estava “de pé e funcionando”. A identificação de uma rede sem fio também está facilitada e mais eficiente.

Dispositivos USB - como webcam - e Bluetooth são identificados rapidamente. Por medida de segurança, qualquer dispositivo removível que não seja uma mídia ótica não será executado automaticamente, então não adianta esperar.

O Windows 7 identifica e cria com extrema facilidade os Homegroups, ou seja, grupos de computadores em uma rede com compartilhamento de arquivos simplificado. Você escolhe quais pastas quer compartilhar e o sistema se conecta automaticamente a outros computadores com o Windows 7 para exibir esses arquivos. Cada Homegroup tem uma senha própria que é gerada automaticamente durante a configuração do primeiro computador e deve ser inserida em cada computador que deverá fazer parte deste grupo.

Um novo item no Painel de Controle, chamado “Hardware and Sound”, funciona como uma espécie de central de gerenciamento de conexões e dispositivos. É o local que permite a configuração de impressoras, drives removíveis, dispositivos USB, etc. Aqui você pode definir as configurações para execução automática de CDs, DVDs e outras mídias, por exemplo.



PROGRAMAS E FUNÇÕES - NOVIDADES

O Windows 7 já inclui a versão final do Internet Explorer 8 (as versões anteriores do sistema tinham a versão Beta). O navegador está com todos seus recursos, incluindo o modo InPrivate (o qual não salva histórico, cookies ou arquivos de cache no computador).

O Painel de Controle está com algumas opções adicionadas. A principal delas é um novo programa para backup e restauração de arquivos.

Há também um painel para preferências de Homegroups, configuração de notificações e um gerenciador de credenciais que armazena informações de login para conexões remotas e outras opções, mais avançadas, de rede.

Outra opção nova no Painel de Controle é o módulo “Dispositivos e Impressoras”, que é o novo local onde são exibidas informações sobre todos os componentes externos conectados no computador. Eles incluem impressoras, scanners, webcams, tablets, discos rígidos externos, teclado, mouse e outros. É aqui, agora, que você adiciona e modifica as configurações de um dispositivo. Tudo sobre todos os dispositivos do seu computador são listados aqui.

MODO XP VIRTUAL

A Microsoft causou burburinho com o anúncio do lançamento do XP Mode, um modo de compatibilidade para a execução de aplicativos do Windows XP que sofreram com a inconsistência do Windows Vista. Saiba mais sobre este modo clicando aqui para ler um artigo explicativo.

Com testes, percebeu-se que o XP Mode terá dificuldade para atingir usuários domésticos na época de seu lançamento. Primeiro, era necessário ter um processador com tecnologia de virtualização. Esses processadores eram produzidos desde 2006, mas ainda não atingiam um número grande de computadores.

Abrir o explorador de arquivos

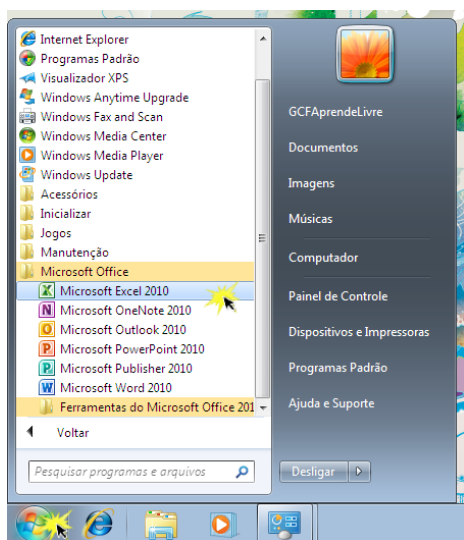
Os computadores com sistema operacional Windows utilizam pastas para organizar os diferentes arquivos e aplicativos.

Uma pasta pode conter um ou vários arquivos. Para procurar um arquivo específico, você poderá usar um aplicativo especializado como o Windows Explorer. Lembre-se que isto não é o mesmo que Internet Explorer.

Clique no ícone que representa o Windows Explorer, localizado na barra de tarefas, utilize o atalho de teclado “tecla Windows” + “E” ou dê um duplo clique em qualquer pasta da sua área de trabalho. Será aberta uma janela do Windows Explorer.

Abrir um aplicativo ou programa

Clique no botão Iniciar e selecione o programa desejado. Se você não puder vê-lo, clique em Todos os Programas para ver a lista completa. Por comodidade, os aplicativos mais usados possuem um acesso direto na barra de tarefas ou na área de trabalho.



Quando você clica duas vezes num arquivo, de maneira automática o programa predeterminado para este tipo de arquivo é aberto.

Apagar um arquivo no Windows

Quando você exclui um arquivo, ele é movido para a lixeira. Se você mudar de ideia, é possível restaurar o arquivo para o seu lugar original, mas caso desejar excluí-lo definitivamente, basta esvaziar a lixeira.

Para excluir um arquivo do computador, você terá opção de fazê-lo de três maneiras diferentes.

Opção 1:

Clique sobre o arquivo e o arraste até o ícone da Lixeira que está localizada na área de trabalho.

Opção 2:

Selecione o arquivo que você deseja excluir e clique com o mouse direito sobre ele. Um menu abrirá onde você deve clicar em Excluir.

Opção 3

Selecione o arquivo que você quer excluir e clique na tecla Delete. Se desejar excluir mais de um arquivo, pode selecioná-los com a tecla Control (Ctrl).

Atalhos de teclado gerais

A tabela a seguir contém os atalhos de teclado gerais.

Pressione esta tecla / Para fazer isto

F1 / Mostrar a Ajuda

Ctrl + C (ou Ctrl + Insert) / Copiar o item selecionado

Ctrl + X / Recortar o item selecionado

Ctrl + V (ou Shift + Insert) / Colar o item selecionado

Ctrl + Z / Desfazer uma ação

Ctrl + Y / Refazer uma ação

Delete (ou Ctrl + D) / Excluir o item selecionado e movê-lo para a Lixeira

Shift + Delete / Excluir o item selecionado sem movê-lo para a Lixeira primeiro

F2 / Renomear o item selecionado

Ctrl + Seta para a Direita / Mover o cursor para o início da próxima palavra

Ctrl + Seta para a Esquerda / Mover o cursor para o início da palavra anterior

Ctrl + Seta para Baixo / Mover o cursor para o início do próximo parágrafo

Ctrl + Seta para Cima / Mover o cursor para o início do parágrafo anterior

Ctrl + Shift com uma tecla de direção / Selecionar um bloco de texto

Shift com qualquer tecla de direção / Selecionar mais de um item em uma janela ou na área de trabalho, ou selecionar texto em um documento

CTRL com qualquer tecla de direção + Barra de espaço / Selecionar vários itens separadamente em uma janela ou na área de trabalho

Ctrl + A / Selecionar todos os itens em um documento ou em uma janela

F3 / Procurar um arquivo ou uma pasta

Alt + Enter / Exibir propriedades do item selecionado

Alt + F4 / Fechar o item ativo ou sair do programa ativo

Alt + Barra de espaço / Abrir o menu de atalho da janela ativa

Ctrl + F4 / Fechar o documento ativo (em programas que permitem vários documentos abertos simultaneamente)

Alt + Tab / Alternar entre itens abertos

Ctrl + Alt + Tab / Usar as teclas de direção para alternar itens abertos

Ctrl + Roda de rolagem do mouse / Mudar o tamanho de ícones na área de trabalho

Tecla do logotipo do Windows Imagem da tecla do logotipo do Windows + Tab / Percorrer programas na barra de tarefas usando o Aero Flip 3D

Ctrl+tecla do logotipo do Windows Imagem da tecla do logotipo do Windows + Tab / Usar as teclas de direção para percorrer programas na barra de tarefas usando o Aero Flip 3D

Alt + Esc / Percorrer itens na ordem em que foram abertos

F6 / Percorrer elementos da tela de uma janela ou da área de trabalho

F4 / Exibir a lista da barra de endereços no Windows Explorer

Shift + F10 / Exibir o menu de atalho do item selecionado

Ctrl + Esc / Abrir o menu Iniciar

Alt + letra sublinhada / Exibir o menu correspondente

Alt + letra sublinhada / Executar o comando de menu (ou outro comando sublinhado)

F10 / Ativar a barra de menus no programa ativo

Seta para a Direita / Abrir o próximo menu à direita ou abrir um submenu

Seta para a Esquerda / Abrir o próximo menu à esquerda ou fechar um submenu

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS
AUXILIAR ADMINISTRATIVO**

1. Noções de Funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle.	01
2. Noções de Relações Humanas e Relações interpessoais.	03
3. Ética e Responsabilidade Social.	08
4. Noções de Procedimentos Administrativos e Manuais Administrativos.	10
5. Noções de Organização e Métodos.	12
6. Noções de atendimento a clientes e atendimento ao telefone. Comunicação.	34
7. Redação e Correspondências Oficiais: qualidades de linguagem, formas de tratamento (pronomes, empregos e abreviaturas) e documentos (ata, ofício, edital, memorando, requerimento e relatório).	46
8. Serviço de protocolo e arquivo: tipos de arquivo; acessórios do arquivo; fases do arquivamento: técnicas, sistemas e métodos. Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos.	105
9. Expedição de correspondência: registro e encaminhamento.	116
10. Acreditação Hospitalar.	116

NOÇÕES DE FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS: PLANEJAMENTO, ORGANIZAÇÃO, DIREÇÃO E CONTROLE

O conceito de administração representa uma governabilidade, gestão de uma empresa ou organização de forma que as atividades sejam administradas com planejamento, organização, direção, e controle.

PLANEJAR

É a função administrativa em que se estima os meios que possibilitarão realizar os objetivos (prever), a fim de poder tomar decisões acertadas, com antecipação, de modo que sejam evitados entraves ou interrupções nos processos organizacionais.

É também uma forma de se evitar a improvisação.

Nesta função, o gerente especifica e seleciona os objetivos a serem alcançados e como fazer para alcançá-los.

Exemplos: o chefe de seção dimensiona os recursos necessários (materiais, humanos, etc.), em face dos objetivos e metas a serem atingidos; a montagem de um plano de ação para recuperação de uma área avariada.

Planejamento: funciona como a primeira função administrativa, pois serve de base para as demais.

- É uma reflexão que antecede a ação;
- É um processo permanente e contínuo;
- É sempre voltado para o futuro;
- É uma relação entre as coisas a serem feitas e o tempo disponível para tanto;
- É mais uma questão de comportamento e atitude da administração do que propriamente um elenco de planos e programas de ação;
- É a busca da racionalidade nas tomadas de decisões;
- É um curso de ação escolhido entre várias alternativas de caminhos potenciais;
- É interativo, pois pressupõem avanços e recuos, alterações e modificações em função de eventos novos ocorridos no ambiente externo e interno da empresa.
- O planejamento é um processo essencialmente participativo, e todos os funcionários que são objetos do processo devem participar.
- Para realizar o planejamento, a empresa deve saber onde está agora (presente) e onde pretende chegar (futuro).

Para isso, deve dividir o planejamento em sete fases sequenciais, como veremos abaixo.



1. Definir: visão e missão do negócio

Visão

É a direção em que a empresa pretende seguir, ou ainda, um quadro do que a empresa deseja ser. Deve refletir as aspirações da empresa e suas crenças.

Fórmula base para definição da visão:

Verbo em perspectiva futura + objetivos desafiadores + até quando.

Missão

A declaração de missão da empresa deve refletir a razão de ser da empresa, qual o seu propósito e o que a empresa faz.

Fórmula base para definição da Missão:

Fazer o quê + Para quem (qual o público?) + De que forma.

2. Analisar o ambiente externo

Uma vez declarada a visão e missão da empresa, seus dirigentes devem conhecer as partes do ambiente que precisam monitorar para atingir suas metas. É preciso analisar as forças macroambientais (demográficas, econômicas, tecnológicas, políticas, legais, sociais e culturais) e os atores microambientais (consumidores, concorrentes, canais de distribuição, fornecedores) que afetam sua habilidade de obter lucro.

Oportunidades

Um importante propósito da análise ambiental é identificar novas oportunidades de marketing e mercado.

Ameaças





Ameaça ambiental é um desafio decorrente de uma tendência desfavorável que levaria a deterioração das vendas ou lucro.

3. Analisar o ambiente interno

Você saberia dizer quais são as qualidades e o que pode ou deve ser melhorado na sua empresa? Esses são os pontos fortes/forças e fracos/fraquezas do seu negócio.

4. Analisar a situação atual

Depois de identificados os pontos fortes e pontos fracos e analisadas as oportunidades e ameaças, pode-se obter a matriz FOFA (força ou fortalezas, oportunidades, fraquezas e ameaças) ou SWOT (strengths, weaknesses, opportunities e threats). Inclua os pontos fortes e fracos de sua empresa, juntamente com as oportunidades e ameaças do setor, em cada uma das quatro caixas:

Forças  <ul style="list-style-type: none">• O que é que faz bem?• Que recursos únicos pode aproveitar?• O que é que os outros vêem como suas forças?	Oportunidades  <ul style="list-style-type: none">• Que oportunidades tem disponíveis?• Que tendências/novidades pode você aproveitar?• Como pode transformar as suas forças em oportunidades?
Fraquezas  <ul style="list-style-type: none">• O que é que pode melhorar?• Onde é que tem menos recursos que os outros?• O que é que os outros vêem como as suas prováveis fraquezas?	Ameaças  <ul style="list-style-type: none">• Que ameaças podem prejudicá-lo?• O que é que a sua competição anda a fazer?• As suas fraquezas expõem-no a que possíveis ameaças?

A análise FOFA fornece uma orientação estratégica útil.

5. Definir objetivos e Metas

São elementos que identificam de forma clara e precisa o que a empresa deseja e pretende alcançar. A partir dos objetivos e de todos os dados levantados acima, são definidas as metas.

As Metas existem para monitorar o progresso da empresa. Para cada meta existe normalmente um plano operacional, que é o conjunto de ações necessárias para atingi-la; Toda meta, ao ser definida, deve conter a unidade de medida e onde se pretende chegar.

6. Formular e Implementar a estratégia

Até aqui, você definiu a missão e visão do seu negócio e definiu metas e objetivos visando atender sua missão em direção à visão declarada. Agora, é necessário definir-se um plano para se atingir as metas estabelecidas, ou seja, a empresa precisa de uma formulação de estratégias para serem implantadas.

Após o desenvolvimento das principais estratégias da empresa, deve-se adotar programas de apoio detalhados com responsáveis, áreas envolvidas, recursos e prazos definidos.

7. Gerar Feedback e Controlar

À medida que implementa sua estratégia, a empresa precisa rastrear os resultados e monitorar os novos desenvolvimentos nos ambientes interno e externo. Alguns ambientes mantêm-se estáveis de um ano para outro. O ideal é estar sempre atento à realização das metas e estratégias, para que sua empresa possa melhorar a cada dia.

Princípios aplicados ao planejamento

- I- Princípio da definição dos objetivos (devem ser traçados com clareza, precisão)
- II- Princípio da flexibilidade do planejamento (poderá e deverá ser alterado sempre que necessário e possível).

Com esta primeira função montaremos o plano teórico, completando assim o ciclo de planejamento: Estabelecer objetivos, tomar decisões e elaborar planos.

ORGANIZAR

É a função administrativa que visa dispor adequadamente os diferentes elementos (materiais, humanos, processos, etc.) que compõem (ou vierem a compor) a organização, como objetivo de aumentar a sua eficiência, eficácia e efetividade.

DIREÇÃO

Podemos dividir essa função em duas subfunções:

COMANDAR

É a função administrativa que consiste basicamente em:

Decidir a respeito de “que” (como, onde, quando, com quem) fazer, tendo em vista determinados objetivos a serem conseguidos.

Determinar as pessoas, as tarefas que tem que executar.

É fundamental para quem comanda desfrutar de certo poder:

- Poder de decisão.
- Poder de determinação de tarefas a outras pessoas.
- Poder de delegar – a possibilidade de conferir a outro parte do próprio poder.
- Poder de propor sanções àqueles que cumpriram ou não às determinações feitas.

COORDENAR

É a função administrativa que visa ligar, unir, harmonizar todos os atos e todos os esforços coletivos através da qual se estabelece um conjunto de medidas, que tem por objetivo harmonizar recursos e processos. Dois tipos de Coordenação:

• Vertical/Hierárquico: É aquela que se faz com as pessoas sempre dentro de uma rigorosa observância das linhas de comando (ou escalões hierárquicos estabelecidos).

• Horizontal: É aquela que se estabelece entre as outras pessoas sem observância dos níveis hierárquicos dessas mesmas pessoas. Essa coordenação possibilita a comunicação entre as pessoas de vários departamentos e de diferentes níveis hierárquicos. Risco Básico: Desmoralização ou destruição das linhas de comando ou hierarquia.

CONTROLAR

Esta função se aplica tanto a coisas quanto a pessoas.

Para que a função de controle possa efetivamente se processar e aumentar a eficiência do trabalho, é fundamental que o estabelecido ou determinado esteja perfeito, claramente explicado.

“O que perturba o bom entendimento não são regras do jogo muito exigentes, mas sim regras esclarecidas após o jogo iniciado.”

É a função administrativa através da qual se verifica se o que foi estabelecido ou determinado foi cumprido (sem entrar especificamente nos méritos e se deu ou não bons resultados).

Um sistema de controle deve ter:

- um objetivo, um padrão, uma linha de atuação, uma norma, uma regra “decisória”, um critério, uma unidade de medida;
- um meio de medir a atividade desenvolvida;
- um procedimento para comparar tal atividade com o critério fixado;
- algum mecanismo que corrija a atividade como critério fixado. O processo de controle é realizado em quatro fases a saber
 - a) Estabelecimento de padrões ou critérios;
 - b) Observação do desempenho;
 - c) Comparação do desempenho com o padrão estabelecido;

Ação para corrigir o desvio entre o desempenho atual e o desempenho esperado.

NOÇÕES DE RELAÇÕES HUMANAS E RELAÇÕES INTERPESSOAIS

As relações humanas no trabalho ocorrem de maneira ininterrupta, a partir da interação entre duas ou mais pessoas. Essa habilidade é essencial para obter um clima organizacional produtivo e harmonioso porque gera empatia, colaboração e o alinhamento de objetivos.

As relações humanas no trabalho são essenciais para o estabelecimento de um clima organizacional produtivo e harmonioso.

Mas que isso não seja o único motivo para a promoção e a contínua manutenção das boas relações humanas no trabalho: afinal, o seu desequilíbrio pode gerar uma série de problemas.

Entre os principais podemos citar a desmotivação, o estresse e o acúmulo de conflitos internos — sintomas característicos de uma empresa desagregadora e com baixo índice de desenvolvimento.

Como andam as relações humanas no trabalho em sua empresa? Que tal conferir, conosco, o impacto positivo em trabalhá-la e promover um clima verdadeiramente produtivo? É só seguir com esta leitura, então!

O que são as relações humanas no trabalho?

Basicamente, uma relação humana é aquela em que ocorre a interação entre duas ou mais pessoas. Quando eficiente, essa habilidade é trabalhada de maneira ininterrupta. Ocorre, por exemplo, quando:

- um líder delega atividades para a sua equipe;
- uma reunião é convocada;
- um feedback é fornecido;
- ideias são sugeridas;
- divergência estabelecem a riqueza de um debate.

Ou seja: a todo momento as relações humanas no trabalho interpellam o caminho dos colaboradores.

Qual é a importância das relações humanas no trabalho?

Anteriormente, destacamos que a falta de sintonia no convívio entre os colaboradores pode, lenta e gradualmente, evoluir para um estado crônico de estresse, desmotivação, desagregação e improdutividade.

Por sua vez, exemplos de boas relações humanas no trabalho são, de fato, soluções para minimizar as situações acima. Veja só alguns deles que contribuem para um bom clima organizacional:

- respeito aos colegas e superiores;
- fofocas são erradicadas do dia a dia;
- paciência para saber ouvir;
- colaboração com os colegas;
- ideias e sugestões sem atacar os companheiros de trabalho;
- respeito e acolhimento de uma cultura de respeito às diferenças.

Isso significa que a importância das relações humanas no trabalho está intimamente associada à construção de um ambiente positivo, de condições favoráveis para o exercício da profissão.

E não pense que o conceito é recente: em 1930, um estudo foi conduzido na fábrica de Hawthorne Works (Illinois, EUA) e apontou que pequenas mudanças, na rotina, já afetam a produtividade das equipes.

Além disso, descobriu-se que as relações humanas têm elevado impacto nessa oscilação de produção. Não à toa, essa é toda a base estrutural da Gestão de Recursos Humanos.

Quais riscos impedem o desenvolvimento das relações humanas?

As consequências das más relações humanas no trabalho já foram identificadas, até aqui. O que muitos profissionais de RH devem estar pensando, então, é: “e o que motiva esse tipo de problema na empresa?”

Abaixo, algumas das questões associadas a esse problema serão observadas, como:

Falta de empatia

Muitos confundem lógica e razão com a ausência de empatia — um engano tremendo!

Afinal de contas, é por meio da empatia que as pessoas criam elos, afinidade e a compreensão que facilite as relações humanas no trabalho.

Por exemplo: funcionários empáticos avaliam todo o processo de trabalho e entendem como a sua etapa do fluxo impacta os profissionais responsáveis pela sequência do processo. Eles não se limitam, exclusivamente, ao que gira em torno de suas rotinas.

Ao contrário de um profissional que, para ascender na carreira, focam só no seu sucesso e permanece indiferente às consequências que suas ações causam aos outros.

Desrespeito

Outro aspecto que influencia negativamente nas relações humanas no trabalho, o desrespeito impede que exista harmonia entre as equipes.

Perceba, inclusive, que isso pode acontecer em qualquer cargo hierárquico e a qualquer momento. Daí a importância em construir um local de trabalho cuja qualidade de vida e o bem-estar coletivo sejam enaltecidos.

Arbitrariedade

Pessoas que se abstêm da imparcialidade geram transtornos diversos, no ambiente corporativo. Por exemplo: gestores que auxiliam aqueles com quem eles têm afinidade.

Como consequência disso, o resto da equipe se sente desprotegida e desvalorizada, iniciando um processo de desmotivação e uma falta de compromisso coletiva e crônica.

Muita competitividade

Até como um complemento ao tópico da empatia, podemos apontar a competitividade como um elemento debilitante das boas relações humanas no trabalho.

Afinal, em nome de um reconhecimento maior, muitos podem optar por abandonar a gentileza, o respeito e a generosidade no dia a dia.

E, aí, os problemas podem se acumular, com o aumento de conflitos internos, estresse em níveis desproporcionais e uma insatisfação que pode levar ao aumento do índice de rotatividade na empresa.

Como promover as relações humanas no trabalho?

A seguir, nós vamos destacar alguns pontos-chave que o setor de RH pode se inspirar para valorizar — continuamente — as relações humanas no trabalho. São eles:

- monte um plano de carreira que envolva a todos os profissionais;
- consolide um sistema de avaliação com o feedback 360°, permitindo a transparência e a autonomia para que todos tenham voz ativa na empresa;
- treine e capacite as equipes a desenvolverem a inteligência emocional — individual e coletivamente;

- monte uma comunicação eficaz na empresa;
- coíba ações que possam ferir o orgulho dos colaboradores;
- promova campanhas de conscientização e respeito à diversidade no ambiente de trabalho;
- estabeleça eventos internos que facilitem e fortaleçam a interação e integração das equipes. Isso fomenta, qualitativamente, as relações humanas no trabalho;
- oriente a liderança a estimular a competitividade, para gerar engajamento, mas sempre sob a sua supervisão para evitar os excessos.

Convém adiantar: todas essas ações devem ser planejadas e executadas pelo setor de RH — sempre em conjunto com as lideranças da empresa.

Pois, assim, há como realizar um monitoramento próximo e efetivo a respeito dos resultados de cada ação promovida. Com base em métricas previamente estipuladas, os profissionais conseguem avaliar o efeito que cada campanha surtiu, podendo intensificar ou diversificar as ações seguintes.

No fim das contas, promover as relações humanas no trabalho é uma necessidade. Suas ações e consequências contribuem diretamente com o desenvolvimento de uma empresa.

Na mesma proporção que a falta de um cuidado, nesse sentido, estabelece um clima desagregador à rotina, com resultados bastante problemáticos. (<https://www.xerpa.com.br/blog/relacoes-humanas-no-trabalho/>)

O Relacionamento interpessoal é um conceito da área da sociologia e psicologia que significa uma relação entre duas ou mais pessoas. Este tipo de relacionamento é marcado pelo contexto onde ele está inserido, podendo ser um contexto familiar, escolar, de trabalho ou de comunidade.

O relacionamento interpessoal é fundamental em qualquer organização, pois são as pessoas que movem os negócios, estão por trás dos números, lucros e todo bom resultado, daí a importância de se investir nas relações humanas. No contexto das organizações, o relacionamento interpessoal é de extrema importância. Um relacionamento interpessoal positivo contribui para um bom ambiente dentro da empresa, o que pode resultar em um aumento da produtividade.

Em uma empresa é muito importante desenvolver cursos e atividades que estimulem as relações interpessoais a fim de melhorar a produtividade através da eficácia. Pessoas focadas produzem mais, se cansam menos e causam menos acidentes. Por isso, o conceito de relacionamento interpessoal vem sendo aplicado em dinâmicas de grupo para auxiliar a integração entre os participantes, para resolver conflitos e proporcionar o autoconhecimento.

Estimulando as Relações Interpessoais todos saem ganhando, a empresa em forma de produtividade e os colaboradores em forma de autoconhecimento, o que agrega valores em sua carreira e em sua relação com a família e a sociedade.

Trabalhar as relações interpessoais dentro das empresas é tão importante quanto à qualificação e capacitação individual, pois quanto melhores forem as relações, maiores serão a colaboração, a produtividade e a qualidade.

Entre os relacionamentos que temos na vida, os de trabalho são diferenciados por dois motivos: um é que não escolhemos novos colegas, chefes, clientes ou parceiros; o outro é que, independentemente do grau de afinidade que temos com as pessoas no ambiente corporativo, precisamos relacionar bem com elas para realizar algo junto. A cordialidade desinteressada que oferecemos por iniciativa própria, sem esperar nada em troca, é um facilitador do bom relacionamento no ambiente de trabalho. Afinal, os relacionamentos são a melhor escola para o nosso desenvolvimento pessoal.