



CÓD: SL-061JL-21
7908433207757

CAMPOS DO JORDÃO

***CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPOS DO JORDÃO
ESTADO DE SÃO PAULO***

Recepcionista Telefonista

CONCURSO PÚBLICO N° 001/2021

Língua Portuguesa e Interpretação de Textos

1. Compreensão e interpretação de texto. Reconhecimento de tipos e gêneros textuais.	01
2. Fonética e fonologia.	14
3. Cargo das classes de palavras.	15
4. Sintaxe. Sintaxe da oração e do período.	19
5. Semântica.	22
6. Ortografia oficial.	23
7. Acentuação gráfica.	23
8. Pontuação.	24
9. Concordância verbal e nominal.	25
10. Regência.	26
11. Crase.	26
12. Funções da linguagem.	26
13. Coesão e coerência.	28

Matemática e Raciocínio Lógico

1. Noções de lógica: proposições, conectivos, negação de proposições compostas.	01
2. Conjuntos: caracterização, pertinência, inclusão, igualdade. Operações: união, interseção, diferença e produto cartesiano.	23
3. Composição de funções. Função inversa. Principais funções elementares: 1º grau, 2º grau, exponencial e logarítmica.	27
4. Médias aritméticas e geométricas.	32
5. Progressões aritméticas e geométricas.	33
6. Análise combinatória.	35
7. Trigonometria.	37
8. Geometria.	39
9. Matrizes e Determinantes.	49
10. Regra de três simples e composta.	56
11. Juros.	57
12. Porcentagem.	58

Conhecimento Gerais e Atualidades

1. Demonstrar conhecimento sobre assuntos inerentes a vida em sociedade. Fatos e notícias locais, nacionais e internacionais veiculados em meios de comunicação de massa, como jornais, rádios, Internet e televisão. Cultura e sociedade: música, literatura, artes, arquitetura, transportes, economia, segurança, educação, tecnologia, energia, relações internacionais, rádio, cinema, teatro, jornais, revistas e televisão.	01
2. Descobertas e inovações científicas na atualidade e seus impactos na sociedade contemporânea.	01
3. Meio ambiente e cidadania: problemas, desenvolvimento sustentável e ecologia, suas inter-relações e suas vinculações históricas, políticas públicas, aspectos locais e globais.	07
4. Aspectos fundamentais sobre saúde, qualidade de vida, prevenção de doenças e alimentação saudável.	16
5. Noções de primeiros socorros e segurança pessoal.	19
6. Relações interpessoais. Convivência com os superiores, com os colegas de trabalhos e com o Público;	31
7. Bom trato com os bens Públicos.	34
8. Aspectos gerais sobre a história e a geografia brasileira.	37
9. História, geografia e aspectos relevantes do município.	84

Legislação Especial

1. Lei Orgânica do Município de Campos do Jordão	01
2. Regimento Interno da Câmara Municipal de Campos do Jordão	23

Conhecimentos Específicos

Recepcionista Telefonista

1. Perfil de um recepcionista e suas atribuições;	01
2. Como acolher encaminhar um visitante; A sala de recepção; Técnicas de orientação.	02
3. Receber, controlar e arquivar correspondências; Principais Habilidades de um recepcionista. Receber e controlar correspondências; Conhecimento dos controles de segurança dentre outros; Distribuição e encaminhamento de papéis e correspondências no setor de trabalho; Noções básicas de digitação e editores de texto; Noções de recebimento de documentos;	03
4. Postura profissional;	17
5. Aparência e higiene pessoal.	19
6. Características adequadas ao profissional de atendimento ao público; Eficiência no uso do telefone: uso da voz, vocabulário, informações confidenciais, recados, controles; normas de atendimento ao público; Processos de comunicação; Questões práticas relacionadas aos serviços de atendimento e recepção ao público, com seu devido encaminhamento; Técnicas de atendimento ao público. Qualidade no atendimento. Comunicação telefônica. Atendimento Pessoal.	20
7. Questões de caráter prático versando sobre as atividades e atribuições específicas do cargo e inerentes ao desempenho de suas funções, especialmente no que diz respeito à atividade da categoria profissional no contexto do serviço público municipal. Conhecimentos básicos sobre a rotina do trabalho, compatível com a função;	31
8. Organização do local de trabalho;	35
9. Noções básicas de higiene: pessoal, ambiental, de utensílios e do ambiente de trabalho.	36
10. Trabalho em Equipe;	40
11. Regras básicas de comportamento profissional para o relacionamento diário com o público interno e externo e colegas de trabalho.	42
12. Ética e sigilo profissional.	43
13. Relações públicas e interpessoais.	45
14. Segurança no trabalho e de preservação ambiental.	50
15. Direitos Humanos.	61
16. Rotinas Administrativas Financeiras.	65
17. Organização da agenda de trabalho.	68
18. Manual de Redação Oficial da Presidência da República.	69

1. Compreensão e interpretação de texto. Reconhecimento de tipos e gêneros textuais.	01
2. Fonética e fonologia.	14
3. Cargo das classes de palavras.	15
4. Sintaxe. Sintaxe da oração e do período.	19
5. Semântica.	22
6. Ortografia oficial.	23
7. Acentuação gráfica.	23
8. Pontuação.	24
9. Concordância verbal e nominal.	25
10. Regência.	26
11. Crase.	26
12. Funções da linguagem.	26
13. Coesão e coerência.	28

**COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO.
RECONHECIMENTO DE TIPOS E GÊNEROS TEXTUAIS**

Compreensão e interpretação de textos

Chegamos, agora, em um ponto muito importante para todo o seu estudo: a interpretação de textos. Desenvolver essa habilidade é essencial e pode ser um diferencial para a realização de uma boa prova de qualquer área do conhecimento.

Mas você sabe a diferença entre compreensão e interpretação?

A **compreensão** é quando você entende o que o texto diz de forma explícita, aquilo que está na superfície do texto.

Quando Jorge fumava, ele era infeliz.

Por meio dessa frase, podemos entender que houve um tempo que Jorge era infeliz, devido ao cigarro.

A **interpretação** é quando você entende o que está implícito, nas entrelinhas, aquilo que está de modo mais profundo no texto ou que faça com que você realize inferências.

Quando Jorge fumava, ele era infeliz.

Já compreendemos que Jorge era infeliz quando fumava, mas podemos interpretar que Jorge parou de fumar e que agora é feliz.

Percebeu a diferença?

Tipos de Linguagem

Existem três tipos de linguagem que precisamos saber para que facilite a interpretação de textos.

• **Linguagem Verbal** é aquela que utiliza somente palavras. Ela pode ser escrita ou oral.



• **Linguagem não-verbal** é aquela que utiliza somente imagens, fotos, gestos... não há presença de nenhuma palavra.



• **Linguagem Mista (ou híbrida)** é aquele que utiliza tanto as palavras quanto as imagens. Ou seja, é a junção da linguagem verbal com a não-verbal.



PROIBIDO FUMAR

Além de saber desses conceitos, é importante sabermos identificar quando um texto é baseado em outro. O nome que damos a este processo é intertextualidade.

Interpretação de Texto

Interpretar um texto quer dizer dar sentido, inferir, chegar a uma conclusão do que se lê. A interpretação é muito ligada ao subentendido. Sendo assim, ela trabalha com o que se pode deduzir de um texto.

A interpretação implica a mobilização dos conhecimentos prévios que cada pessoa possui antes da leitura de um determinado texto, pressupõe que a aquisição do novo conteúdo lido estabeleça uma relação com a informação já possuída, o que leva ao crescimento do conhecimento do leitor, e espera que haja uma apreciação pessoal e crítica sobre a análise do novo conteúdo lido, afetando de alguma forma o leitor.

Sendo assim, podemos dizer que existem diferentes tipos de leitura: uma leitura prévia, uma leitura seletiva, uma leitura analítica e, por fim, uma leitura interpretativa.

É muito importante que você:

- Assista os mais diferenciados jornais sobre a sua cidade, estado, país e mundo;
- Se possível, procure por jornais escritos para saber de notícias (e também da estrutura das palavras para dar opiniões);
- Leia livros sobre diversos temas para sugar informações ortográficas, gramaticais e interpretativas;
- Procure estar sempre informado sobre os assuntos mais polêmicos;
- Procure debater ou conversar com diversas pessoas sobre qualquer tema para presenciar opiniões diversas das suas.

Dicas para interpretar um texto:

– Leia lentamente o texto todo.

No primeiro contato com o texto, o mais importante é tentar compreender o sentido global do texto e identificar o seu objetivo.

– Releia o texto quantas vezes forem necessárias.

Assim, será mais fácil identificar as ideias principais de cada parágrafo e compreender o desenvolvimento do texto.

– Sublinhe as ideias mais importantes.

Sublinhar apenas quando já se tiver uma boa noção da ideia principal e das ideias secundárias do texto.

– Separe fatos de opiniões.

O leitor precisa separar o que é um fato (verdadeiro, objetivo e comprovável) do que é uma opinião (pessoal, tendenciosa e mutável).

– Retorne ao texto sempre que necessário.

Além disso, é importante entender com cuidado e atenção os enunciados das questões.

– Reescreva o conteúdo lido.

Para uma melhor compreensão, podem ser feitos resumos, tópicos ou esquemas.

Além dessas dicas importantes, você também pode grifar palavras novas, e procurar seu significado para aumentar seu vocabulário, fazer atividades como caça-palavras, ou cruzadinhas são uma distração, mas também um aprendizado.

Não se esqueça, além da prática da leitura aprimorar a compreensão do texto e ajudar a aprovação, ela também estimula nossa imaginação, distrai, relaxa, informa, educa, atualiza, melhora nosso foco, cria perspectivas, nos torna reflexivos, pensantes, além de melhorar nossa habilidade de fala, de escrita e de memória.

Um texto para ser compreendido deve apresentar ideias seladas e organizadas, através dos parágrafos que é composto pela ideia central, argumentação e/ou desenvolvimento e a conclusão do texto.

O primeiro objetivo de uma interpretação de um texto é a identificação de sua ideia principal. A partir daí, localizam-se as ideias secundárias, ou fundamentações, as argumentações, ou explicações, que levam ao esclarecimento das questões apresentadas na prova.

Compreendido tudo isso, interpretar significa extrair um significado. Ou seja, a ideia está lá, às vezes escondida, e por isso o candidato só precisa entendê-la – e não a complementar com algum valor individual. Portanto, apegue-se tão somente ao texto, e nunca extrapole a visão dele.

IDENTIFICANDO O TEMA DE UM TEXTO

O tema é a ideia principal do texto. É com base nessa ideia principal que o texto será desenvolvido. Para que você consiga identificar o tema de um texto, é necessário relacionar as diferentes informações de forma a construir o seu sentido global, ou seja, você precisa relacionar as múltiplas partes que compõem um todo significativo, que é o texto.

Em muitas situações, por exemplo, você foi estimulado a ler um texto por sentir-se atraído pela temática resumida no título. Pois o título cumpre uma função importante: antecipar informações sobre o assunto que será tratado no texto.

Em outras situações, você pode ter abandonado a leitura porque achou o título pouco atraente ou, ao contrário, sentiu-se atraído pelo título de um livro ou de um filme, por exemplo. É muito comum as pessoas se interessarem por temáticas diferentes, dependendo do sexo, da idade, escolaridade, profissão, preferências pessoais e experiência de mundo, entre outros fatores.

Mas, sobre que tema você gosta de ler? Esportes, namoro, sexualidade, tecnologia, ciências, jogos, novelas, moda, cuidados com o corpo? Perceba, portanto, que as temáticas são praticamente infinitas e saber reconhecer o tema de um texto é condição essencial para se tornar um leitor hábil. Vamos, então, começar nossos estudos?

Propomos, inicialmente, que você acompanhe um exercício bem simples, que, intuitivamente, todo leitor faz ao ler um texto: reconhecer o seu tema. Vamos ler o texto a seguir?

CACHORROS

Os zoólogos acreditam que o cachorro se originou de uma espécie de lobo que vivia na Ásia. Depois os cães se juntaram aos seres humanos e se espalharam por quase todo o mundo. Essa amizade começou há uns 12 mil anos, no tempo em que as pessoas precisavam caçar para se alimentar. Os cachorros perceberam que, se não atacassem os humanos, podiam ficar perto deles e comer a comida que sobrava. Já os homens descobriram que os cachorros podiam ajudar a caçar, a cuidar de rebanhos e a tomar conta da casa, além de serem ótimos companheiros. Um colaborava com o outro e a parceria deu certo.

Ao ler apenas o título “Cachorros”, você deduziu sobre o possível assunto abordado no texto. Embora você imagine que o texto vai falar sobre cães, você ainda não sabia exatamente o que ele falaria sobre cães. Repare que temos várias informações ao longo do texto: a hipótese dos zoólogos sobre a origem dos cães, a associação entre eles e os seres humanos, a disseminação dos cães pelo mundo, as vantagens da convivência entre cães e homens.

As informações que se relacionam com o tema chamamos de subtemas (ou ideias secundárias). Essas informações se integram, ou seja, todas elas caminham no sentido de estabelecer uma unidade de sentido. Portanto, pense: sobre o que exatamente esse texto fala? Qual seu assunto, qual seu tema? Certamente você chegou à conclusão de que o texto fala sobre a relação entre homens e cães. Se foi isso que você pensou, parabéns! Isso significa que você foi capaz de identificar o tema do texto!

Fonte: <https://portuguesrapido.com/tema-ideia-central-e-ideias-secundarias/>

IDENTIFICAÇÃO DE EFEITOS DE IRONIA OU HUMOR EM TEXTOS VARIADOS

Ironia

Ironia é o recurso pelo qual o emissor diz o contrário do que está pensando ou sentindo (ou por pudor em relação a si próprio ou com intenção depreciativa e sarcástica em relação a outrem).

A ironia consiste na utilização de determinada palavra ou expressão que, em um outro contexto diferente do usual, ganha um novo sentido, gerando um efeito de humor.

Exemplo:



NOÇÕES DE LÓGICA: PROPOSIÇÕES, CONECTIVOS, NEGAÇÃO DE PROPOSIÇÕES COMPOSTAS

RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO

Este tipo de raciocínio testa sua habilidade de resolver problemas matemáticos, e é uma forma de medir seu domínio das diferentes áreas do estudo da Matemática: Aritmética, Álgebra, leitura de tabelas e gráficos, Probabilidade e Geometria etc. Essa parte consiste nos seguintes conteúdos:

- Operação com conjuntos.
- Cálculos com porcentagens.
- Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais.
- Geometria básica.
- Álgebra básica e sistemas lineares.
- Calendários.
- Numeração.
- Razões Especiais.
- Análise Combinatória e Probabilidade.
- Progressões Aritmética e Geométrica.

RACIOCÍNIO LÓGICO DEDUTIVO

Este tipo de raciocínio está relacionado ao conteúdo Lógica de Argumentação.

ORIENTAÇÕES ESPACIAL E TEMPORAL

O raciocínio lógico espacial ou orientação espacial envolvem figuras, dados e palitos. O raciocínio lógico temporal ou orientação temporal envolve datas, calendário, ou seja, envolve o tempo.

O mais importante é praticar o máximo de questões que envolvam os conteúdos:

- Lógica sequencial
- Calendários

RACIOCÍNIO VERBAL

Avalia a capacidade de interpretar informação escrita e tirar conclusões lógicas.

Uma avaliação de raciocínio verbal é um tipo de análise de habilidade ou aptidão, que pode ser aplicada ao se candidatar a uma vaga. Raciocínio verbal é parte da capacidade cognitiva ou inteligência geral; é a percepção, aquisição, organização e aplicação do conhecimento por meio da linguagem.

Nos testes de raciocínio verbal, geralmente você recebe um trecho com informações e precisa avaliar um conjunto de afirmações, selecionando uma das possíveis respostas:

- A – Verdadeiro (A afirmação é uma consequência lógica das informações ou opiniões contidas no trecho)
- B – Falso (A afirmação é logicamente falsa, consideradas as informações ou opiniões contidas no trecho)
- C – Impossível dizer (Impossível determinar se a afirmação é verdadeira ou falsa sem mais informações)

ESTRUTURAS LÓGICAS

Precisamos antes de tudo compreender o que são proposições. Chama-se proposição toda sentença declarativa à qual podemos atribuir um dos valores lógicos: verdadeiro ou falso, nunca ambos. Trata-se, portanto, de uma sentença fechada.

Elas podem ser:

• **Sentença aberta:** quando não se pode atribuir um valor lógico verdadeiro ou falso para ela (ou valorar a proposição!), portanto, não é considerada frase lógica. São consideradas sentenças abertas:

- Frases interrogativas: Quando será prova? - Estudou ontem? – Fez Sol ontem?
- Frases exclamativas: Gol! – Que maravilhoso!
- Frase imperativas: Estude e leia com atenção. – Desligue a televisão.

- Frases sem sentido lógico (expressões vagas, paradoxais, ambíguas, ...): “esta frase é falsa” (expressão paradoxal) – O cachorro do meu vizinho morreu (expressão ambígua) – $2 + 5 + 1$

• **Sentença fechada:** quando a proposição admitir um ÚNICO valor lógico, seja ele verdadeiro ou falso, nesse caso, será considerada uma frase, proposição ou sentença lógica.

Proposições simples e compostas

• **Proposições simples** (ou atômicas): aquela que **NÃO** contém nenhuma outra proposição como parte integrante de si mesma. As proposições simples são designadas pelas letras latinas minúsculas p,q,r, s..., chamadas letras proposicionais.

• **Proposições compostas** (ou moleculares ou estruturas lógicas): aquela formada pela combinação de duas ou mais proposições simples. As proposições compostas são designadas pelas letras latinas maiúsculas P,Q,R, R..., também chamadas letras proposicionais.

ATENÇÃO: TODAS as **proposições compostas são formadas por duas proposições simples.**

Proposições Compostas – Conectivos

As proposições compostas são formadas por proposições simples ligadas por conectivos, aos quais formam um valor lógico, que podemos vê na tabela a seguir:

OPERAÇÃO	CONECTIVO	ESTRUTURA LÓGICA	TABELA VERDADE															
Negação	~	Não p	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>~p</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> </tr> </table>	p	~p	V	F	F	V									
p	~p																	
V	F																	
F	V																	
Conjunção	^	p e q	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>p ^ q</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> </table>	p	q	p ^ q	V	V	V	V	F	F	F	V	F	F	F	F
p	q	p ^ q																
V	V	V																
V	F	F																
F	V	F																
F	F	F																
Disjunção Inclusiva	v	p ou q	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>p v q</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> </table>	p	q	p v q	V	V	V	V	F	V	F	V	V	F	F	F
p	q	p v q																
V	V	V																
V	F	V																
F	V	V																
F	F	F																
Disjunção Exclusiva	∨	Ou p ou q	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>p ∨ q</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> </table>	p	q	p ∨ q	V	V	F	V	F	V	F	V	V	F	F	F
p	q	p ∨ q																
V	V	F																
V	F	V																
F	V	V																
F	F	F																
Condicional	→	Se p então q	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>p → q</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>V</td> </tr> </table>	p	q	p → q	V	V	V	V	F	F	F	V	V	F	F	V
p	q	p → q																
V	V	V																
V	F	F																
F	V	V																
F	F	V																
Bicondicional	↔	p se e somente se q	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>p ↔ q</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>V</td> </tr> </table>	p	q	p ↔ q	V	V	V	V	F	F	F	V	F	F	F	V
p	q	p ↔ q																
V	V	V																
V	F	F																
F	V	F																
F	F	V																

DEMONSTRAR CONHECIMENTO SOBRE ASSUNTOS INERENTES A VIDA EM SOCIEDADE. FATOS E NOTÍCIAS LOCAIS, NACIONAIS E INTERNACIONAIS VEICULADOS EM MEIOS DE COMUNICAÇÃO DE MASSA, COMO JORNAIS, RÁDIOS, INTERNET E TELEVISÃO. CULTURA E SOCIEDADE: MÚSICA, LITERATURA, ARTES, ARQUITETURA, TRANSPORTES, ECONOMIA, SEGURANÇA, EDUCAÇÃO, TECNOLOGIA, ENERGIA, RELAÇÕES INTERNACIONAIS, RÁDIO, CINEMA, TEATRO, JORNAIS, REVISTAS E TELEVISÃO

A importância do estudo de atualidades

Dentre todas as disciplinas com as quais concurseiros e estudantes de todo o país se preocupam, a de atualidades tem se tornado cada vez mais relevante. Quando pensamos em matemática, língua portuguesa, biologia, entre outras disciplinas, inevitavelmente as colocamos em um patamar mais elevado que outras que nos parecem menos importantes, pois de algum modo nos é ensinado a hierarquizar a relevância de certos conhecimentos desde os tempos de escola.

No, entanto, atualidades é o único tema que insere o indivíduo no estudo do momento presente, seus acontecimentos, eventos e transformações. O conhecimento do mundo em que se vive de modo algum deve ser visto como irrelevante no estudo para concursos, pois permite que o indivíduo vá além do conhecimento técnico e explore novas perspectivas quanto à conhecimento de mundo.

Em sua grande maioria, as questões de atualidades em concursos são sobre fatos e acontecimentos de interesse público, mas podem também apresentar conhecimentos específicos do meio político, social ou econômico, sejam eles sobre música, arte, política, economia, figuras públicas, leis etc. Seja qual for a área, as questões de atualidades auxiliam as bancas a peneirarem os candidatos e selecionarem os melhores preparados não apenas de modo técnico.

Sendo assim, estudar atualidades é o ato de se manter constantemente informado. Os temas de atualidades em concursos são sempre relevantes. É certo que nem todas as notícias que você vê na televisão ou ouve no rádio aparecem nas questões, manter-se informado, porém, sobre as principais notícias de relevância nacional e internacional em pauta é o caminho, pois são debates de extrema recorrência na mídia.

O grande desafio, nos tempos atuais, é separar o joio do trigo. Com o grande fluxo de informações que recebemos diariamente, é preciso filtrar com sabedoria o que de fato se está consumindo. Por diversas vezes, os meios de comunicação (TV, internet, rádio etc.) adaptam o formato jornalístico ou informacional para transmitirem outros tipos de informação, como fofocas, vidas de celebridades, futebol, acontecimentos de novelas, que não devem de modo algum serem inseridos como parte do estudo de atualidades. Os interesses pessoais em assuntos deste cunho não são condenáveis de modo algum, mas são triviais quanto ao estudo.

Ainda assim, mesmo que tentemos nos manter atualizados através de revistas e telejornais, o fluxo interminável e ininterrupto de informações veiculados impede que saibamos de fato como estudar. Apostilas e livros de concursos impressos também se tornam rapidamente desatualizados e obsoletos, pois atualidades é uma disciplina que se renova a cada instante.

O mundo da informação está cada vez mais virtual e tecnológico, as sociedades se informam pela internet e as compartilham em velocidades incalculáveis. Pensando nisso, a editora prepara mensalmente o material de atualidades de mais diversos campos do conhecimento (tecnologia, Brasil, política, ética, meio ambiente, jurisdição etc.) em nosso site.

Lá, o concurseiro encontrará um material completo com ilustrações e imagens, notícias de fontes verificadas e confiáveis, exercícios para retenção do conteúdo aprendido, tudo preparado com muito carinho para seu melhor aproveitamento. Com o material disponibilizado online, você poderá conferir e checar os fatos e fontes de imediato através dos veículos de comunicação virtuais, tornando a ponte entre o estudo desta disciplina tão fluida e a veracidade das informações um caminho certo.

Acesse: Área do Concurseiro www.editorasolucao.com.br/materiais

Bons estudos!

DESCOBERTAS E INOVAÇÕES CIENTÍFICAS NA ATUALIDADE E SEUS IMPACTOS NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA

Uma questão crucial e oportuna para um país emergente, que busca caminhos para alcançar um nível de produção e renda compatíveis com as necessidades da sociedade, são os processos, e os seus desafios, para gerar valor econômico a partir do conhecimento. Ou seja, é a relação entre o dispêndio em pesquisa e desenvolvimento (DPD) e o crescimento do produto interno bruto (PIB) do país, no presente cenário de um mundo globalizado, além da forma em que esse DPD é aplicado.

Começemos por compreender como se realiza o processo em que um dado conhecimento é incorporado ao valor econômico de um produto ou processo.

Esse mecanismo é complexo e variável para cada tipo de agregação.

Entretanto, é possível estabelecer algumas etapas comuns a todos os processos, sistematizando-os para que possamos melhor compreendê-los e até interferir, com a formulação de políticas públicas para o seu pleno desenvolvimento.

O uso de um conhecimento científico em uma nova aplicação determina o que vamos chamar de uma descoberta tecnológica. Esse conhecimento tanto pode ser já consagrado em outros usos (por exemplo, válvula de emissão termoiônica para fazer o cinescópio da televisão) ou acabado de ser descoberto (uso do cristal líquido para fazer uma tela de calculadora). Nessa fase embrionária, uma descoberta tecnológica é, em si mesma, essencialmente um novo conhecimento, um conhecimento tecnológico, que se constitui na própria proposta de uma aplicação criativa do conhecimento científico.

Nesse estado nativo, é de muito interesse para atividade acadêmica, principalmente para a capacitação de recursos humanos para a pesquisa, e também porque pode ser objeto de publicações e teses. Mas não tem ainda, de per se, um valor econômico, pois não é suficientemente robusta para competir, no mercado, com as alternativas tecnológicas existentes, e nem é ainda patenteável.

À essa descoberta tecnológica começam, então, a ser agregados inúmeros aperfeiçoamentos, ou inovações tecnológicas, contadas, muitas vezes, às centenas e até milhares, tanto no produto quanto no seu processo de fabricação. Essas inovações vão implementando a robustez da tecnologia até dar-lhe suficiente competitividade, para que possa vir a disputar com as outras tecnologias do mesmo produto ou processo, ou do seu substituto, uma parcela do seu mercado.

É importante notar que, em sua grande maioria, essas inovações não exigem que seja gerado um novo conhecimento, mas são simplesmente o uso criativo, para o caso específico, de conhecimentos já existentes. Por exemplo, fazer a tela do cinescópio plana ou tornar a tela de cristal líquido em matriz ativa.

Assim, são, em geral, patenteáveis mas não publicáveis.

Desta forma, podemos conceituar uma descoberta científica ou tecnológica como um ato acadêmico, realizado no âmbito da universidade, destinado à capacitação de recursos humanos qualificados e gerador de novos conhecimentos publicáveis nos periódicos especializados, como prova de sua originalidade e valor como um conhecimento.

A inovação, ao contrário, como acima apresentado, é uma atividade econômica, executada no ambiente da produção, e que se destina a dar mais competitividade a uma tecnologia, ou descoberta tecnológica, de um produto ou processo, ampliando a sua parcela de mercado e, assim, agregando valor econômico e lucratividade.

Portanto, uma tecnologia constitui-se de uma descoberta, o uso de algum conhecimento recente ou não em uma nova aplicação, robustecida por centenas ou milhares de inovações utilizando criativamente conhecimentos existentes. Um mesmo produto tem, em geral, umas poucas descobertas amplamente conhecidas através de publicações e centenas ou milhares de inovações, protegidas do conhecimento e uso por terceiros através de patentes.

Como exemplo, temos a tela de monitor que, em 70 anos de existência, teve duas descobertas tecnológicas, válvula termoiônica e cristal líquido, e milhares de inovações patenteadas por diversos fabricantes, pois é óbvio que os atuais modelos no mercado só têm em comum com os primeiros as descobertas tecnológicas. Outro exemplo é a propulsão do avião que, em cem 130 anos, só teve três descobertas: a hélice, o turbo-hélice e o jato. Mas o número de inovações conta-se aos milhares.

Note-se que as inovações podem ser desenvolvidas em descobertas tecnológicas recentes ou antigas, pelos que realizaram a descoberta ou por outros produtores. Assim, a Coreia, embora domine o mercado de monitores, não descobriu nenhuma das duas tecnologias usadas para telas. O mesmo ocorre com a telefonia celular, que não é descoberta da Nokia, da Samsung ou da Motorola, os três principais fabricantes. Assim como a Embraer não descobriu o avião.

Como a descoberta tecnológica, em seu estado natural, não tem viabilidade no mercado sem as inovações, fica claro que essas é que são o real mecanismo de agregação de valor econômico, na medida em que transformam uma descoberta em um produto ou processo capaz de disputar o mercado, pela quase contínua incorporação de conhecimentos.

Um aspecto relevante é que uma descoberta tecnológica pode consumir 10, 20 ou mais anos para alcançar suficiente robustez para tornar-se uma tecnologia e disputar mercado. E, por vezes, isso jamais acontece e a descoberta acaba definitivamente abandonada. O seu risco, portanto, é muito elevado. A inovação, ao contrário, na medida em que é o atendimento de uma demanda real do mercado, por ser mais objetiva, é rapidamente implementada e, por essas razões, tem baixo risco.

Portanto, mesmo para um país que descobre novas tecnologias, como os países do primeiro mundo, é indispensável ter uma eficiente geração de inovações no setor produtivo, para que alcance uma agregação efetiva de valor econômico com o uso do conhecimento. E este, entretanto, nem precisou ser gerado no próprio país, como é o caso de Taiwan e Coreia.

Portanto, para transformar conhecimento em valor agregado, a geração de inovações é condição indeclinável. E a descoberta de novas tecnologias é conveniente, desde que o setor produtivo seja um gerador de inovações.

A posição do nosso país está muito aquém do desejável e até do necessário para alimentar o nosso desenvolvimento sustentado. Temos realizado, nos últimos 30 anos, o DPD de modo irregular e, principalmente, ineficiente, para a transformação de conhecimento em valor econômico, posto que a nossa política de fomento à pesquisa (ou política de ciência & tecnologia, na nomenclatura oficial) não contempla a geração de inovações pelo setor produtivo, mas apenas as descobertas científicas e tecnológicas, realizadas no âmbito acadêmico. É o que mostram a medida da nossa inventividade e de crescimento do PIB.

A medida internacionalmente usada para avaliar o grau de inovação é a outorga ou obtenção de patentes de invenção. Como as patentes têm âmbito local, toma-se o mercado americano para comparação, por ser o maior mercado mundial, com 157 mil patentes em 2000. Apenas 12 países geram 95% dessas patentes americanas. Entre esses, só dois emergentes: Taiwan, o quarto, e Coreia, o oitavo. A nossa posição é humilhante para a nossa criatividade, o tamanho e a diversidade da nossa economia e as expectativas da nossa sociedade: tivemos menos de um milésimo das patentes, em 2000.

Mas o mais grave é que enquanto crescemos de três em três patentes, os países acima citados agregam cerca de uma quarta parte a cada ano, dobrando a cada três anos. São países que mobilizam a sua criatividade para alcançar a autonomia tecnológica, assegurar a competitividade, elevar a renda, distribuída de forma justa e, assim, construir o próprio futuro. E inovação tecnológica própria é o que não temos na medida do necessário. Veja-se o quadro abaixo.

Patentes outorgadas nos Estados Unidos

	1980	2000	Crescimento anual médio
Estados Unidos	37.354	85.072	2.331 unidades ¹
Taiwan	65	4.667	22,4%
Coreia	8	3.314	26,0%
Brasil	24	98	3 unidades ¹

Fonte: U.S. Patent and Trade Mark Office. (1) Ajuste linear.

A consequência direta da competência na inovação é que o país pode disputar o mercado internacional pela via das exportações. Isso amplia o mercado para os seus produtos e, assim, propicia condições de um crescimento mais rápido da economia, isto é, do PIB. Veja-se, no quadro abaixo, como o nosso desempenho se compara com países que têm uma intensiva geração de inovações, uma vez que é no setor produtivo que se executam mais de 70% do DPD total do país.

LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE CAMPOS DO JORDÃO

LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE CAMPOS DO JORDÃO/SP.

A CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPOS DO JORDÃO, no exercício de suas atribuições constitucionais e legais, promulga a presente LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE CAMPOS DO JORDÃO, com as disposições seguintes:

**TÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º O Município de Campos do Jordão, pessoa jurídica de direito público interno, é unidade territorial que integra a organização político-administrativa da República Federativa do Brasil, dotada de autonomia política, administrativa, financeira e legislativa nos termos assegurados pela Constituição da República, pela Constituição do Estado e por esta Lei Orgânica.

Art. 2º O Município integra a divisão administrativa do Estado.

Art. 3º A sede do Município é a cidade de Campos do Jordão.

Art. 4º Constituem bens do Município todas as coisas móveis e imóveis, direitos e ações que a qualquer título lhe pertençam.

Parágrafo Único - O Município tem direito à participação no resultado da exploração do petróleo ou gás natural, de recursos hídricos para fins de geração de energia elétrica, e de outros recursos minerais de seu território.

Art. 5º São símbolos do Município o Brasão, a Bandeira e o Hino, representativos de sua cultura e história.

§ 1º O Brasão do Município de Campos do Jordão é aquele criado pela Lei Municipal nº 251, de 1º de janeiro de 1959, de autoria do heraldista "Salvador Thaumaturgo".

§ 2º A Bandeira do Município de Campos do Jordão é aquela criada pela Lei Municipal nº 793, de 2 de maio de 1960, de autoria do heraldista "Arcinoé Antonio Peixoto de Faria".

§ 3º O Hino do Município de Campos do Jordão é aquele criado pela Lei Municipal nº 291, de 12 de novembro de 1959, letra e música do poeta "João de Sá" e harmonização do padre "Antonio Rodrigues Soares".

§ 4º O Pinheiro Araucária é a Árvore Símbolo de Campos do Jordão, nos termos da Lei Municipal nº 1.264, de 15 de julho de 1981.

**TÍTULO II
DA COMPETÊNCIA MUNICIPAL**

Art. 6º Compete ao Município:

I - legislar sobre assuntos de interesse local;

II - suplementar a legislação federal e a estadual no que lhe couber;

III - instituir e arrecadar os tributos de sua competência, bem como aplicar as suas rendas, sem prejuízo da obrigatoriedade de prestar contas e publicar balancetes nos prazos fixados em lei;

IV - instituir a guarda municipal destinada à proteção de seus bens, serviços e instalações conforme dispuser a lei;

V - organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, entre outros, os seguintes serviços:

a) transporte coletivo urbano e intermunicipal, que terá caráter essencial;

b) abastecimento de água e esgotos sanitários;

c) mercados, feiras e matadouros locais;

d) cemitérios e serviços funerários;

e) iluminação pública;

f) limpeza pública, coleta domiciliar e destinação final do lixo;

VI - manter com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, programas de educação pré-escolar, de creches, de ensino fundamental, profissionalizante, supletivo e alfabetização;

VII - prestar, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, serviços de atendimento à saúde da população, sendo o Município responsável pelo serviço de pronto-socorro;

VIII - promover a proteção do patrimônio histórico, cultural, artístico, turístico, paisagístico e ambiental local, observada a legislação e a ação fiscalizadora federal e estadual;

IX - promover a cultura e a recreação;

X - fomentar a produção agropecuária e demais atividades econômicas, inclusive a artesanal;

XI - preservar e defender as florestas, a fauna e a flora;

XII - realizar serviços de assistência social, diretamente ou por meio de instituições privadas, conforme critérios e condições fixadas em lei municipal;

XIII - realizar programas de apoio às práticas desportivas;

XIV - realizar programas de alfabetização;

XV - realizar atividades de defesa civil, inclusive a de combate a incêndios e prevenção de acidentes naturais em coordenação com a União e o Estado;

XVI - promover, no que couber, adequado ordenamento territorial, mediante planejamento e controle do uso, do parcelamento e da ocupação do solo urbano;

XVII - elaborar e executar o plano-diretor;

XVIII - executar obras de:

a) abertura, pavimentação e conservação de vias;

b) drenagem pluvial;

c) construção e conservação de estradas, parques, jardins, e hortos florestais;

d) edificação e conservação de prédios públicos municipais;

XIX - fixar:

a) tarifas dos serviços públicos, inclusive dos serviços de táxi;

b) horário de funcionamento dos estabelecimentos industriais, comerciais e de serviços;

XX - sinalizar vias públicas urbanas e rurais;

XXI - regulamentar a utilização de vias e logradouros públicos;

XXII - conceder licença para:

a) localização, instalação e funcionamento de estabelecimentos industriais, comerciais e de serviços;

b) afixação de cartazes, letreiros, anúncios, faixas, emblemas e utilização de alto-falantes para fins de publicidade e propaganda;

c) exercício de comércio eventual ou ambulante;

d) realização de jogos, espetáculos e divertimentos públicos, observadas as prescrições legais;

e) prestação dos serviços de táxis.

XXIII - alienação, afetação e desafetação dos bens municipais.

Art. 7º Além das competências previstas no artigo anterior, o Município atuará em cooperação com a União e o Estado para o exercício das competências a saber:

I - zelar pela guarda da Constituição, das leis e das instituições democráticas e conservar o patrimônio público;

II - cuidar da saúde e assistência pública, da proteção e garantia das pessoas portadoras de deficiência;

III - proteger os documentos, as obras e outros bens de valor histórico, artístico e cultural, os monumentos, as paisagens naturais notáveis e os sítios arqueológicos;

IV - impedir a evasão, a destruição e a descaracterização de obras de arte e de outros bens de valor histórico, artístico ou cultural;

V - proporcionar os meios de acesso à cultura, à educação e à ciência;

VI - proteger o meio ambiente e combater a poluição em qualquer de suas formas;

VII - preservar as florestas, a fauna e a flora, nos termos da Lei Federal nº 4.771/65 (Código Florestal);

VIII - fomentar a produção agropecuária e organizar o abastecimento alimentar;

IX - promover programas de construção de moradias e a melhoria das condições habitacionais e de saneamento básico;

X - combater as causas da pobreza e os fatores de marginalização, promovendo a integração social dos setores desfavorecidos;

XI - registrar, acompanhar e fiscalizar as concessões de direitos e pesquisas e exploração de recursos hídricos e minerais em seus territórios;

XII - estabelecer e implantar política de educação para a segurança do trânsito.

TÍTULO III DO GOVERNO MUNICIPAL

CAPÍTULO I DOS PODERES MUNICIPAIS

Art. 8º O Governo Municipal é constituído pelos Poderes Legislativo e Executivo, independentes e harmônicos entre si.

Parágrafo Único - É vedada aos Poderes Municipais a delegação recíproca de atribuições.

CAPÍTULO II DO PODER LEGISLATIVO

SEÇÃO I DA CÂMARA MUNICIPAL

Art. 9º O Poder Legislativo é exercido pela Câmara Municipal composta de Vereadores eleitos para cada legislatura entre cidadãos maiores de dezoito anos, no exercício dos direitos políticos, pelo voto direto e secreto.

Parágrafo Único - Cada legislatura terá a duração de 4 (quatro) anos.

Art. 10 O número de Vereadores será fixado pela Câmara Municipal, observados os limites estabelecidos na Constituição Federal e as seguintes normas: A Câmara Municipal será constituída por 13 (treze) Vereadores. (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 39/2012)

I - para os primeiros 50.000 (cinquenta mil) habitantes, o número de Vereadores será de 13 (treze), acrescentando-se novas vagas de acordo com o que determinar a Constituição Federal. (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 38/2011)

II - o número de habitantes a ser utilizado como base de cálculo do número de Vereadores será aquele fornecido, mediante certidão, pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE ou outros correlatos e oficiais;

III - o número de Vereadores será fixado, mediante Decreto Legislativo, até o final da Sessão Legislativa do ano que anteceder as eleições;

IV - a Mesa da Câmara enviará ao Tribunal Regional Eleitoral, logo após sua edição, cópia do Decreto Legislativo de que trata o inciso anterior.

SEÇÃO II DA POSSE

Art. 12 A Câmara Municipal reunir-se-á em Sessão preparatória, a partir de 1º de janeiro do primeiro ano da Legislatura, para a posse de seus membros.

§ 1º Sob a Presidência do mais votado entre os presentes, os demais Vereadores prestarão compromisso e tomarão posse cabendo ao Presidente prestar o seguinte compromisso:

“Sob a proteção de Deus, prometo cumprir a Constituição Federal, a Constituição Estadual e a Lei Orgânica Municipal, observar as leis, desempenhar o mandato que me foi confiado e trabalhar pelo progresso do Município e bem-estar do seu povo.”

§ 2º Prestado o compromisso pelo Presidente, o Secretário que for designado para esse fim fará a chamada nominal de cada Vereador que declarará:

“Assim o prometo.”

§ 3º O Vereador que não tomar posse na Sessão prevista neste artigo deverá fazê-lo no prazo de 15 (quinze) dias, salvo motivo justo aceito pela Câmara Municipal.

§ 4º No ato da posse, os Vereadores deverão desincompatibilizar-se e fazer declaração de seus bens, repetida, quando do término do mandato, sendo ambas transcritas em livro próprio, resumidas em ata, e divulgadas para o conhecimento público.

SEÇÃO III DAS ATRIBUIÇÕES DA CÂMARA MUNICIPAL

Art. 13 Cabe à Câmara Municipal, com a sanção do Prefeito, legislar sobre as matérias de competência do Município, especialmente a que se refere ao seguinte:

I - assuntos de interesse local, inclusive suplementando a legislação federal e a estadual, notadamente no que diz respeito:

a) à saúde, à assistência pública municipal, à educação e à proteção e garantia das pessoas portadoras de necessidades especiais; (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 27/2003)

b) à proteção de documentos, obras e outros bens de valor histórico, artístico e cultural, como os monumentos, as paisagens naturais notáveis e os sítios arqueológicos do Município;

c) impedir a evasão, destruição e descaracterização de obras de arte e outros bens de valor histórico, artístico e cultural do Município;

d) à abertura de meios de acesso à cultura, à educação e à ciência;

e) à proteção ao meio ambiente e o combate à poluição;

f) ao incentivo à indústria e ao comércio;

g) à criação de distritos industriais;

h) ao fomento da produção agropecuária e à organização do abastecimento alimentar;

i) à promoção de programas de construção de moradias, melhoramentos das condições habitacionais e de saneamento básico;

j) ao combate às causas da pobreza e aos fatores de marginalização, promovendo a integração social dos setores desfavorecidos;

l) ao registro, ao acompanhamento e à fiscalização das concessões de pesquisa e exploração dos recursos hídricos e minerais;

m) ao estabelecimento e à implantação da política de educação para o trânsito;

n) à cooperação com a União e o Estado, tendo em vista o equilíbrio do desenvolvimento e do bem-estar, atendidas as normas fixadas em lei complementar federal;

o) ao uso e ao armazenamento dos agrotóxicos, seus componentes e afins;

p) às políticas públicas do Município;

II - tributos municipais, bem como autorizar isenções e anistias fiscais e a remissão de dívidas;

III - orçamento anual, plano plurianual e diretrizes orçamentárias, bem como autorizar a abertura de créditos suplementares e especiais

IV - obtenção e concessão de empréstimos e operações de crédito, bem como sobre a forma e os meios de pagamento;

V - concessão de auxílio e subvenções;

VI - concessão de serviços públicos;

VII - doação, concessão de direito real de uso de bens municipais; (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 7/1997)

PERFIL DE UM RECEPCIONISTA E SUAS ATRIBUIÇÕES

Funções e atribuições do Recepcionista.

A Recepcionista é a profissional responsável por atuar com atendimento ao público em recepção e telefone em hotéis, hospitais, bancos, aeroportos e outros estabelecimentos.

Uma Recepcionista realiza agendamento, além de orientar a chegada de pacientes, hóspedes, visitantes e passageiros.

Está sob as responsabilidades de uma Recepcionista atuar na recepção, atender e filtrar ligações, anotar recados e receber visitas, se responsabilizar pela compra de materiais de escritório e higiene, fazer o direcionamento de ligações, envio e controle de correspondências, prestar apoio em ligações e pesquisas para a diretoria, fazer o controle e compras de suprimentos (materiais de escritório, limpeza e copa), prestar apoio na organização, gestão da agenda e ligações da diretoria, arquivar documentos, esclarecer dúvidas, responder perguntas gerais sobre a empresa ou direcionar as perguntas para outros funcionários qualificados a responder, enviar e receber correspondências ou produtos, processar a correspondência recebida (pacotes, telegramas, faxes e mensagens), organizá-los e distribuir para o destinatário, executar arquivamento de documentos, marcar reuniões, controlar as chaves e registrar informações.

Para que a profissional tenha um bom desempenho como Recepcionista além da graduação é essencial que possua uma noção básica de informática e, dependendo da empresa, noções de inglês.

Com que áreas dentro de uma empresa, uma Recepcionista se relaciona?

A Recepcionista por ser a profissional responsável por atuar com atendimento ao público em recepção e telefônico em hotéis, hospitais, bancos, aeroportos e outros estabelecimentos, se relaciona com todas as áreas dentro de cada estabelecimento.

Tarefas e responsabilidades da recepcionista

- Recepcionar / controlar visitantes.
- Encaminhar visitantes para os funcionários da companhia.
- Responder perguntas gerais sobre a organização ou direcionar as perguntas para outros funcionários qualificados a responder.
- Enviar e receber correspondências ou produtos.
- Processar a correspondência recebida (pacotes, telegramas, faxes e mensagens), organizá-los e distribuir para o destinatário.
- Executar arquivamento de documentos.
- Executar trabalhos de digitação (algumas companhias exigem um mínimo de 45 palavras/minuto).
- Organizar viagens.
- Marcar reuniões.
- Controlar as chaves.
- Registrar informações.
- Utilizar o computador e impressoras da recepção.
- Utilizar pagers, intercomunicadores, rádios e sistema de alto-falantes.
- Utilizar a máquina copidora.
- Utilizar o fax.
- Manter atualizado os livros de registros de correspondência e registro de fax.
- Telefonista - Efetuar telefonemas, atender telefone e transferir chamadas telefônicas.
- Ajudar visitantes a fazer ligações internacionais.
- Anotar recados de visitantes ou de chamadas telefônicas e enviá-los para os funcionários.
- Saber usar o correio de voz.
- Saber agendar e fazer reuniões por telefone (conference calls).
- Manter em ordem e limpo o local da PABX.

- Registrar diariamente as ligações telefônicas nacionais e internacionais realizadas.

- Processar o débito das ligações telefônicas.

- Reportar falhas do equipamento telefônico.

- Conhecer os aspectos legais da profissão.

- Atuar com ética no exercício da função: imagem profissional, imagem da organização, sigilo profissional, relacionamento com colegas e superiores.

- Conhecer a tarifação dos serviços telefônicos.

- Saber utilizar os serviços das companhias concessionárias de atendimento público (informações, consertos, auxílio de telefonistas, etc).

Habilidades necessárias.

- Boa comunicação oral.

- Boa memória.

- Habilidade em digitar.

- Leitura bem fluente.

- Fluência em língua estrangeira é recomendável.¹

Fraseologia adequada para o recepcionista.

De acordo com estudo de Heringer (2003), a comunicação impulsiona as organizações, gerando forças indispensáveis à sua dinâmica, quer contribuindo para criar, reforçar ou modificar comportamentos, quer atuando na consecução de objetivos.

Segundo Moreira, (1997), o sistema de comunicação adotado por uma organização define a forma de transmissão e recepção como grau de liberdade existente nas interações entre grupos e níveis hierárquicos.

As comunicações podem ser verbais e não verbais. Nas comunicações verbais, a mensagem é constituída por palavras ou símbolos, os quais são transmitidos oralmente através de (conversas, debates, comunicações via telefone, interfone, rádio e TV, computador, etc.) ou por escritos (Jornais, revistas, cartas, bilhetes, redes de computador, etc.).

Hoje, os recursos de multimídia estão muito presentes nos microcomputadores, onde de certa forma possibilitam uma interação entre o receptor e os canais de áudio, vídeos e especificamente de textos, ampliando a compreensão das mensagens. Há ainda, as teletransferências e as vídeos conferências; nesta, além dos canais de áudios e vídeos, o receptor pode dar a sua resposta, seu comentário, tirar dúvidas por meio de telefone, fax e e-mail.

Outros tipos de comunicação

I- Manual de integração. Este integra o funcionário ao ambiente de trabalho, mostrando-lhe seus direitos, seus deveres e as características da empresa, na fase de adaptação. É também chamado de Manual do Funcionário, Manual do Empregado, Normas internas entre outros.

II - Quadros de avisos. Este por sua vez transmite aos empregados informações de caráter geral. O posicionamento adequado, a fácil visualização e uma diagramação agradável e interessante são elementos – chaves para sua utilização.

III- Jornal mural. Este é conhecido como o jornal de parede, no qual permite a comunicação rápida e eficiente com os empregados, caracterizando-se principalmente por ser um veículo diário de comunicação entre as empresas e seus funcionários. Para atingir seu objetivo, deve conter programação editorial e visual, além de pauta diária, bem como recursos gráficos, fotos e ilustrações.

IV- Caixa de Sugestões. Esta é responsável por colher opiniões sugestões de todos os funcionários e clientes sobre a empresa. Quando voltada para os funcionários (público interno), incentiva a criatividade e o interesse em particular da vida empresarial.

¹Fonte: www.infojobs.com.br/www.institutodenver.net

V- Jornal Interno. Este é responsável por divulgar as informações sobre a política da empresa e seus produtos, notícias relativa a seus empregados, promoções além de promoção de campanhas de seguranças e de interesse geral.²

COMO ACOLHER ENCAMINHAR UM VISITANTE; A SALA DE RECEPÇÃO. TÉCNICAS DE ORIENTAÇÃO

Recebimento, orientação e encaminhamento das pessoas ao setor específico

Um bom atendimento ao cliente vai muito além de ser bem-educado. Assim como ser honesto, **tratar bem os** clientes não é um diferencial, mas sim uma obrigação de qualquer pessoa que quer fazer de sua empresa um sucesso. E não se engane: a captação de novos clientes tem tudo a ver com o bom atendimento que sua empresa presta hoje.

Muitas vezes, entendemos tudo sobre o produto ou serviço que oferecemos, sobre suas vantagens e benefícios, mas nos sentimos travados na hora de solucionar um problema, enfrentar objeções ou até mesmo estruturar um processo para um atendimento incrível.

Pensando nisso, reunimos aqui os 6 princípios do bom atendimento ao cliente. Depois, sugiro fortemente que você também confira nosso outro post com 7 dicas avançadas sobre Atendimento ao Cliente.

1. Entenda seu cliente

Não há como atendermos um cliente se não soubermos o que ele busca. Por isso, é importante que, em cada atendimento, sua equipe esteja consciente das motivações que levaram o cliente a entrar em contato. Faça perguntas, investigue, se coloque no lugar do cliente. Isto ajudará a resolver os problemas com mais rapidez e eficiência. Realize pesquisas periódicas que ajudem a revelar o que leva seu cliente a buscar sua empresa.

Exemplo prático:

No nosso software de controle financeiro, recebíamos muitos atendimentos sobre como controlar melhor o fluxo de caixa. Além de ajudar a aprimorar o software, entender o cliente também nos inspirou a escrever o post 5 passos para controlar o Fluxo de Caixa da sua empresa.

2. Sinta prazer em servir

Atender é servir. Por isso é importante que sua empresa contrate pessoas que sintam prazer em servir e que se sintam motivadas pelo desafio constante de resolver os problemas dos clientes. A equipe de atendimento ao cliente deve ser uma unidade transformadora dentro da empresa, onde os problemas e dúvidas são transformados em satisfação e fidelização. Nenhum cliente compra um produto para ter problemas ou para passar horas a fio com o serviço de atendimento! Não existe algo mais frustrante que investir dinheiro em um produto ou serviço e, na verdade, ter comprado um problema. Quando um cliente se sente servido, naturalmente se sente motivado a falar bem da sua marca.

3. Não rime seu atendimento com antipatia

Seu atendimento precisa ter simpatia e empatia, mas nunca antipatia. Conceituar os diferentes tipos de envolvimento que podem acontecer entre atendente e cliente pode ajudar sua equipe a entender melhor que tipo de atendimento ela tem oferecido: Simpatia: ser afetado pelo que a outra pessoa está sentindo. Empatia: se colocar no lugar do outro para melhor atendê-lo, conhecê-lo ou servi-lo. Antipatia: ter aversão ao outro, ignorando-o ou repelindo-o.

4. Mantenha a comunicação S.C.O.T.

S.C.O.T. significa Segurança, Clareza, Objetividade e Transparência. No momento do atendimento é fundamental expor as informações de forma clara e direta. Perceba se sua locução foi bem compreendida. É importante que a informação seja transmitida de forma que não confunda o cliente. Nem sempre falar mais significa passar mais informação. O cliente não espera buscar ajuda com alguém cheio de dúvidas e incertezas. Nem sempre temos a resposta, mas enrolar ou inventar uma solução não é o caminho. Se precisar, peça um tempo para retornar depois com a resposta. O atendimento é o reflexo de sua empresa, e caso não haja segurança na mensagem passada, a imagem da sua equipe acaba sendo prejudicada.

5. Não abandone seu cliente

Acompanhe o cliente até que o problema seja resolvido. A palavra cliente teve sua origem na Roma antiga, e representava um plebeu que se encontrava sobre a proteção de um patrício (nobre). Assim como naquela época, sua empresa deve proteger o cliente de ter ainda mais problemas. Pode ser que sua empresa não perca clientes por causa dos concorrentes, mas sim por causa do mal atendimento prestado a eles.

Dica:

Manter um contato contínuo com o cliente ajuda até a melhorar no recebimento de suas contas.

6. Fale a língua do bom atendimento

Um bom atendimento é pautado pelo tratamento profissional empreendido ao cliente. No entanto, não confunda profissionalismo com “robotismo”. Fuja das respostas padrões e dos processos engessados, tão comuns nessa área. A linguagem empregada deve ser adequada ao cliente, com um vocabulário simples e claro. Não utilize palavras difíceis ou termos técnicos para pessoas com menor grau de conhecimento sobre o assunto em questão. Na pronúncia não mutile as palavras, pois isto pode gerar dúvidas com relação ao entendimento. Evite as expressões que transmitam incerteza, o tratamento íntimo, os diminutivos, os gerúndios, as expressões regionais e as gírias.³

²Fonte: www.webartigos.com

³ Fonte: www.blogdaqualidade.com.br/www.webartigos.com/www.udesc.br