



CÓD: SL-037NV-21
7908433213819

IGUATU

PREFEITO MUNICIPAL DE IGUATU
ESTADO DO CEARÁ - CE

Atendente

EDITAL DO CONCURSO PÚBLICO Nº. 001/2021

Português

1. Ortografia Oficial.	01
2. Efeitos Comunicativos Dos Sinais Básicos De Pontuação (Exclamação, Interrogação)	01
3. Conhecimentos Básicos De Acentuação	01
4. Substantivo (Nome): Gênero – Masculino E Feminino; Número – Singular E Plural.	03
5. Ideias Básicas Sobre Palavras Sinônimas E Antônimas	08
6. Compreensão E Interpretação De Textos Com Palavras	09

Conhecimentos Gerais

1. Aspectos geográficos, históricos, políticos e administrativos do Mundo, Brasil, Ceará e do Município de Iguatu – CE;	01
2. Atualidades históricas científicas, sociais, políticas, econômicas, culturais, ambientais e administrativas do Mundo, Brasil, Ceará e do Município de Iguatu – CE.	24

Conhecimentos Específicos Atendente

1. Apresentação: Perfil de um atendente e suas atribuições; Comunicação: A importância da prestação de informações corretas;	01
2. Relacionamento humano no trabalho; Relações públicas e interpessoais. Como lidar com pessoas difíceis;	02
3. Como acolher encaminhar um visitante a sala de recepção; Técnicas de orientação.	07
4. Receber, controlar e arquivar correspondências;	08
5. Mercado De Trabalho: Conhecimento dos dispositivos de segurança e a importância de trabalhar em conjunto com os Vigilantes; Segurança no trabalho e de preservação ambiental.	22
6. A qualidade no atendimento para fidelizar a clientela; Atendimento, Tratamento, Satisfação e Encantamento do cliente; Técnicas de atendimento ao público. ualidade no atendimento. Comunicação telefônica. Atendimento Pessoal.	32
7. APRESENTAÇÃO PESSOAL: Principais Habilidades de um recepcionista como: Sensibilidade; jogo de cintura; receber e controlar correspondências; conhecimento dos controles de segurança dentre outros;	44
8. Disciplina, Conduta, Ética e Etiqueta. A postura profissional; sigilo profissional.	44
9. Aparência e higiene pessoal.	46
10. Ética E Sigilo Profissional	47
11. Direitos Humanos.	49
12. Rotinas Administrativas Financeiras.	53
13. Organização da agenda de trabalho.	56

ORTOGRAFIA OFICIAL

ORTOGRAFIA OFICIAL

• **Mudanças no alfabeto:** O alfabeto tem 26 letras. Foram reintroduzidas as letras k, w e y.

O alfabeto completo é o seguinte: A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

• **Trema:** Não se usa mais o trema (¨), sinal colocado sobre a letra u para indicar que ela deve ser pronunciada nos grupos *gue, gui, que, qui*.

Regras de acentuação

– Não se usa mais o acento dos ditongos abertos éi e ói das palavras paroxítonas (palavras que têm acento tônico na penúltima sílaba)

Como era	Como fica
alcatéia	alcateia
apóia	apoia
apóio	apoio

Atenção: essa regra só vale para as paroxítonas. As oxítonas continuam com acento: Ex.: papéis, herói, heróis, troféu, troféus.

– Nas palavras paroxítonas, não se usa mais o acento no **i** e no **u** tônicos quando vierem depois de um ditongo.

Como era	Como fica
baiúca	baiuca
bocaiúva	bocaiuva

Atenção: se a palavra for oxítona e o **i** ou o **u** estiverem em posição final (ou seguidos de **s**), o acento permanece. Exemplos: tuiuiú, tuiuiús, Piauí.

– Não se usa mais o acento das palavras terminadas em êem e ôo(s).

Como era	Como fica
abenção	abençoo
crêem	creem

– Não se usa mais o acento que diferenciava os pares pára/para, péla(s)/pela(s), pêlo(s)/pelo(s), pólo(s)/polo(s) e pêra/pera.

Atenção:

- Permanece o acento diferencial em pôde/pode.
- Permanece o acento diferencial em pôr/por.
- Permanecem os acentos que diferenciam o singular do plural dos verbos *ter* e *vir*, assim como de seus derivados (*manter, deter, reter, conter, convir, intervir, advir* etc.).
- É facultativo o uso do acento circunflexo para diferenciar as palavras *forma/fôrma*.

Uso de hífen

Regra básica:

Sempre se usa o hífen diante de **h**: *anti-higiênico, super-homem*.

Outros casos

1. Prefixo terminado em vogal:

– Sem hífen diante de vogal diferente: *autoescola, antiaéreo*.

– Sem hífen diante de consoante diferente de **r** e **s**: *anteprojeto, semicírculo*.

– Sem hífen diante de **r** e **s**. Dobram-se essas letras: *antirracismo, antissocial, ultrassom*.

– Com hífen diante de mesma vogal: *contra-ataque, micro-ondas*.

2. Prefixo terminado em consoante:

– Com hífen diante de mesma consoante: *inter-regional, sub-bibliotecário*.

– Sem hífen diante de consoante diferente: *intermunicipal, supersônico*.

– Sem hífen diante de vogal: *interestadual, superinteressante*.

Observações:

• Com o prefixo **sub**, usa-se o hífen também diante de palavra iniciada por **r**: *sub-região, sub-raça*. Palavras iniciadas por **h** perdem essa letra e juntam-se sem hífen: *subumano, subumanidade*.

• Com os prefixos **circum** e **pan**, usa-se o hífen diante de palavra iniciada por **m**, **n** e **vogal**: *circum-navegação, pan-americano*.

• O prefixo **co** aglutina-se, em geral, com o segundo elemento, mesmo quando este se inicia por **o**: *cooperação, coordenar, cooperar, cooperação, cooptar, coocupante*.

• Com o prefixo **vice**, usa-se sempre o hífen: *vice-rei, vice-almirante*.

• Não se deve usar o hífen em certas palavras que perderam a noção de composição, como *girassol, madressilva, mandachuva, pontapé, paraquedas, paraquedista*.

• Com os prefixos **ex**, **sem**, **além**, **aquém**, **recém**, **pós**, **pré**, **pró**, usa-se sempre o hífen: *ex-aluno, sem-terra, além-mar, aquém-mar, recém-casado, pós-graduação, pré-vestibular, pró-europeu*.

Viu? Tudo muito tranquilo. Certeza que você já está dominando muita coisa. Mas não podemos parar, não é mesmo?!?! Por isso vamos passar para mais um ponto importante.

EFEITOS COMUNICATIVOS DOS SINAIS BÁSICOS DE PONTUAÇÃO (EXCLAMAÇÃO, INTERROGAÇÃO)

Pontuação

Com Nina Catach, entendemos por pontuação um “sistema de reforço da escrita, constituído de sinais sintáticos, destinados a organizar as relações e a proporção das partes do discurso e das pausas orais e escritas. Estes sinais também participam de todas as funções da sintaxe, gramaticais, entonacionais e semânticas”. (BECHARA, 2009, p. 514)

A partir da definição citada por Bechara podemos perceber a importância dos sinais de pontuação, que é constituída por alguns sinais gráficos assim distribuídos: os **separadores** (vírgula [

,], ponto e vírgula [;], ponto final [.], ponto de exclamação [!], reticências [...], e os de **comunicação** ou **“mensagem”** (dois pontos [:], aspas simples ['], aspas duplas [“ ”], travessão simples [–], travessão duplo [—], parênteses [()], colchetes ou parênteses retos [[]], chave aberta [{ }], e chave fechada [}]).

Ponto (.)

O ponto simples final, que é dos sinais o que denota maior pausa, serve para encerrar períodos que terminem por qualquer tipo de oração que não seja a interrogativa direta, a exclamativa e as reticências.

Estaremos presentes na festa.

Ponto de interrogação (?)

Põe-se no fim da oração enunciada com entonação interrogativa ou de incerteza, real ou fingida, também chamada retórica.

Você vai à festa?

Ponto de exclamação (!)

Põe-se no fim da oração enunciada com entonação exclamativa.

Ex: Que bela festa!

Reticências (...)

Denotam interrupção ou incompletude do pensamento (ou porque se quer deixar em suspenso, ou porque os fatos se dão com breve espaço de tempo intervalar, ou porque o nosso interlocutor nos toma a palavra), ou hesitação em enunciá-lo.

Ex: Essa festa... não sei não, viu.

Dois-pontos (:)

Marcam uma supressão de voz em frase ainda não concluída. Em termos práticos, este sinal é usado para: Introduzir uma citação (discurso direto) e introduzir um aposto explicativo, enumerativo, distributivo ou uma oração subordinada substantiva apositiva.

Ex: Uma bela festa: cheia de alegria e comida boa.

Ponto e vírgula (;)

Representa uma pausa mais forte que a vírgula e menos que o ponto, e é empregado num trecho longo, onde já existam vírgulas, para enunciar pausa mais forte, separar vários itens de uma enumeração (frequente em leis), etc.

Ex: Vi na festa os deputados, senadores e governador; vi também uma linda decoração e bebidas caras.

Travessão (—)

Não confundir o travessão com o traço de união ou hífen e com o traço de divisão empregado na partição de sílabas (*ab-so-lu-ta-men-te*) e de palavras no fim de linha. O travessão pode substituir vírgulas, parênteses, colchetes, para assinalar uma expressão intercalada e pode indicar a mudança de interlocutor, na transcrição de um diálogo, com ou sem aspas.

Ex: Estamos — eu e meu esposo — repletos de gratidão.

Parênteses e colchetes () – []

Os parênteses assinalam um isolamento sintático e semântico mais completo dentro do enunciado, além de estabelecer maior intimidade entre o autor e o seu leitor. Em geral, a inserção do parêntese é assinalada por uma entonação especial. Intimamente ligados aos parênteses pela sua função discursiva, os colchetes são utilizados quando já se acham empregados os parênteses, para introduzirem uma nova inserção.

Ex: Vamos estar presentes na festa (aquela organizada pelo governador)

Aspas (“ ”)

As aspas são empregadas para dar a certa expressão sentido particular (na linguagem falada é em geral proferida com entoação especial) para ressaltar uma expressão dentro do contexto ou para apontar uma palavra como estrangeirismo ou gíria. É utilizada, ainda, para marcar o discurso direto e a citação breve.

Ex: O “coffe break” da festa estava ótimo.

Vírgula

São várias as regras que norteiam o uso das vírgulas. Evidenciaremos, aqui, os principais usos desse sinal de pontuação. Antes disso, vamos desmistificar três coisas que ouvimos em relação à vírgula:

1º – A vírgula não é usada por inferência. Ou seja: não “sentimos” o momento certo de fazer uso dela.

2º – A vírgula não é usada quando paramos para respirar. Em alguns contextos, quando, na leitura de um texto, há uma vírgula, o leitor pode, sim, fazer uma pausa, mas isso não é uma regra. Afinal, cada um tem seu tempo de respiração, não é mesmo?!?!?

3º – A vírgula tem sim grande importância na produção de textos escritos. Não caia na conversa de algumas pessoas de que ela é menos importante e que pode ser colocada depois.

Agora, precisamos saber que a língua portuguesa tem uma ordem comum de construção de suas frases, que é Sujeito > Verbo > Objeto > Adjunto, ou seja, **(SVOAdj)**.

Maria foi à padaria ontem.

Sujeito **Verbo** **Objeto** **Adjunto**

Perceba que, na frase acima, não há o uso de vírgula. Isso ocorre por alguns motivos:

- 1) NÃO se separa com vírgula o sujeito de seu predicado.
- 2) NÃO se separa com vírgula o verbo e seus complementos.
- 3) Não é aconselhável usar vírgula entre o complemento do verbo e o adjunto.

Podemos estabelecer, então, que se a frase estiver na ordem comum (SVOAdj), não usaremos vírgula. Caso contrário, a vírgula é necessária:

Ontem, Maria foi à padaria.

Maria, ontem, foi à padaria.

À padaria, Maria foi ontem.

Além disso, há outros casos em que o uso de vírgulas é necessário:

- Separa termos de mesma função sintática, numa enumeração.

Simplicidade, clareza, objetividade, concisão são qualidades a serem observadas na redação oficial.

- Separa aposto.

Aristóteles, o grande filósofo, foi o criador da Lógica.

- Separa vocativo.

Brasileiros, é chegada a hora de votar.

- Separa termos repetidos.

Aquele aluno era esforçado, esforçado.

- Separa certas expressões explicativas, retificativas, exemplificativas, como: *isto é, ou seja, ademais, a saber, melhor dizendo, ou melhor, quer dizer, por exemplo, além disso, aliás, antes, com efeito, digo.*

O político, a meu ver, deve sempre usar uma linguagem clara, ou seja, de fácil compreensão.

- Marca a elipse de um verbo (às vezes, de seus complementos).

O decreto regulamenta os casos gerais; a portaria, os particulares. (= ... a portaria regulamenta os casos particulares)

- Separa orações coordenadas assindéticas.

Levantava-me de manhã, entrava no chuveiro, organizava as ideias na cabeça...

- Isola o nome do lugar nas datas.

Rio de Janeiro, 21 de julho de 2006.

- Isolar conectivos, tais como: portanto, contudo, assim, dessa forma, entretanto, entre outras. E para isolar, também, expressões conectivas, como: *em primeiro lugar, como supracitado, essas informações comprovam, etc.*

Fica claro, portanto, que ações devem ser tomadas para amenizar o problema.

CONHECIMENTOS BÁSICOS DE ACENTUAÇÃO

Acentuação é o modo de proferir um som ou grupo de sons com mais relevo do que outros. Os sinais diacríticos servem para indicar, dentre outros aspectos, a pronúncia correta das palavras. Vejamos um por um:

Acento agudo: marca a posição da sílaba tônica e o timbre aberto.

Já cursei a Faculdade de História.

Acento circunflexo: marca a posição da sílaba tônica e o timbre fechado.

Meu avô e meus três tios ainda são vivos.

Acento grave: marca o fenômeno da crase (estudaremos este caso afundo mais à frente).

Sou leal à mulher da minha vida.

As palavras podem ser:

- **Oxítonas**: quando a sílaba tônica é a última (ca-**fé**, ma-ra-cu-**já**, ra-**paz**, u-ru-**bu**...)

- **Paroxítonas**: quando a sílaba tônica é a penúltima (**me**-sa, sa-bo-**ne**-te, **ré**-gua...)

- **Proparoxítonas**: quando a sílaba tônica é a antepenúltima (**sá**-ba-do, **tô**-ni-ca, his-**tó**-ri-co...)

As regras de acentuação das palavras são simples. Vejamos:

- São acentuadas todas as palavras proparoxítonas (médico, íamos, Ângela, sânscrito, fôssemos...)

- São acentuadas as palavras paroxítonas terminadas em L, N, R, X, I(S), US, UM, UNS, OS, ÃO(S), Ã(S), EI(S) (amável, elétron, éter, fênix, júri, oásis, ônus, fórum, órfão...)

- São acentuadas as palavras oxítonas terminadas em A(S), E(S), O(S), EM, ENS, ÉU(S), ÉI(S), ÓI(S) (xarás, convéns, robô, Jô, céu, dói, coronéis...)

- São acentuados os hiatos I e U, quando precedidos de vogais (aí, faísca, baú, juízo, Luísa...)

Viu que não é nenhum bicho de sete cabeças? Agora é só treinar e fixar as regras.

SUBSTANTIVO (NOME): GÊNERO – MASCULINO E FEMININO; NÚMERO – SINGULAR E PLURAL

CLASSES DE PALAVRAS

Substantivo

São as palavras que atribuem **nomes** aos seres reais ou imaginários (pessoas, animais, objetos), lugares, qualidades, ações e sentimentos, ou seja, que tem existência concreta ou abstrata.

Classificação dos substantivos

SUBSTANTIVO SIMPLES: apresentam um só radical em sua estrutura.	Olhos/água/ muro/quintal/caderno/ macaco/João/sabão
SUBSTANTIVOS COMPOSTOS: são formados por mais de um radical em sua estrutura.	Macacos-prego/ porta-voz/ pé-de-moleque
SUBSTANTIVOS PRIMITIVOS: são os que dão origem a outras palavras, ou seja, ela é a primeira.	Casa/ mundo/ população /formiga
SUBSTANTIVOS DERIVADOS: são formados por outros radicais da língua.	Caseiro/mundano/ populacional/formigueiro
SUBSTANTIVOS PRÓPRIOS: designa determinado ser entre outros da mesma espécie. São sempre iniciados por letra maiúscula.	Rodrigo /Brasil /Belo Horizonte/Estátua da Liberdade
SUBSTANTIVOS COMUNS: referem-se qualquer ser de uma mesma espécie.	biscoitos/ruídos/estrelas/ cachorro/prima
SUBSTANTIVOS CONCRETOS: nomeiam seres com existência própria. Esses seres podem ser animados ou inanimados, reais ou imaginários.	Leão/corrente /estrelas/fadas /lobisomem /saci-pererê
SUBSTANTIVOS ABSTRATOS: nomeiam ações, estados, qualidades e sentimentos que não tem existência própria, ou seja, só existem em função de um ser.	Mistério/ bondade/ confiança/ lembrança/ amor/ alegria
SUBSTANTIVOS COLETIVOS: referem-se a um conjunto de seres da mesma espécie, mesmo quando empregado no singular e constituem um substantivo comum.	Elenco (de atores)/ acervo (de obras artísticas)/ buquê (de flores)

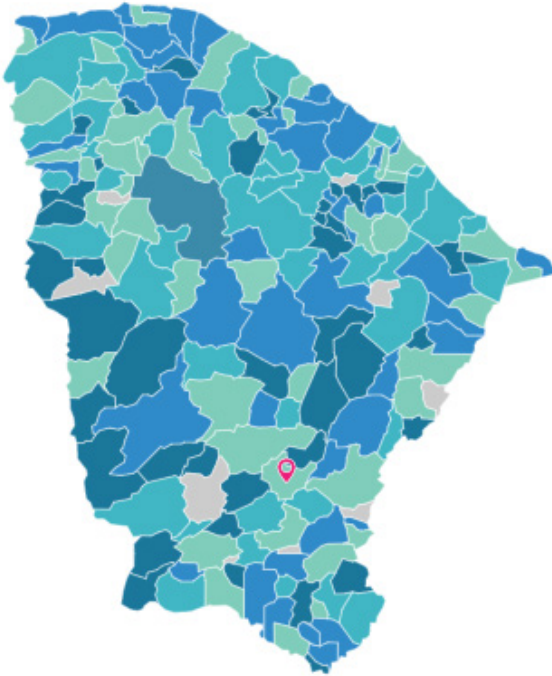
NÃO DEIXE DE PESQUISAR A REGÊNCIA DE OUTRAS PALAVRAS QUE NÃO ESTÃO AQUI!

Flexão dos Substantivos

- **Gênero**: Os gêneros em português podem ser dois: masculino e feminino. E no caso dos substantivos podem ser biformes ou uniformes

ASPECTOS GEOGRÁFICOS, HISTÓRICOS, POLÍTICOS E ADMINISTRATIVOS DO MUNDO, BRASIL, CEARÁ E DO MUNICÍPIO DE IGUATU – CE

IGUATU-CE¹



Fonte: IBGE

Em 1707, o padre João de Matos Serra, prefeito das missões, percorreu a região habitada pelos aguerridos Quixelôs, visitando, de passagem, terras em que se acha localizado o atual Município de Iguatu. As lutas que, posteriormente, se travaram entre colonizadores e indígenas tiveram como consequência a pacificação e o aldeamento dos Quixelôs, num sítio próximo a confluência do Jaguaribe com Trussu. O aldeamento, que era conhecido como Venda passou a ser identificado pelo nome de Telha, em virtude da configuração convexa de suas terras, que convergiam para o rio Trussu.

Conhecedores da fertilidade das terras, os colonizadores transferiram seus ranchos para o novo povoado, tomando aspecto de pequena vila.

Em 20 de outubro de 1833, Telha teve seu topônimo mudado para Iguatu (Lei nº 2.035), de origem indígena que significa “água boa” ou “rio bom” lagoa, (ig ou i = água; catu = bom). Provém ele da grande lagoa, a maior do Estado, situada na parte leste da cidade.

Gentílico: iguatense

Origem topônimo: Palavra indígena composta de IG OU (água) + CATU (bom, boa)

Significado: rio bom ou água boa.

Formação Administrativa

Distrito criado com a denominação de Telha, pelo decreto de 11-10-1831, e ato provincial de 18-03-1842.

Elevado à categoria de vila a denominação de Telha, pela lei provincial nº 558, de 27-11-1851, desmembrado de Icó. Sede no núcleo de Telha. Instalado em 23-01-1853.

Pela lei provincial nº 1429, de 14-09-1871 e por ato provincial de 01-09-1865; é criado o distrito de Bom Jesus do Quixelô e anexado ao município de Telha.

Elevado à condição de cidade a denominação de Telha, pela lei provincial nº 1612, de 21-08-1874.

Pela lei provincial nº 2035, de 20-10-1883, o município de Telha passou a denominar-se Iguatu.

Pela lei provincial nº 2005, de 06-09-1882, é criado o distrito de Bom Sucesso e anexado ao município de Iguatu ex-Telha.

Pelo ato estadual de 17-06-1908, são criados os distritos de Lajes e Afonso Pena e anexado ao município de Iguatu.

Em divisão administrativa referente ao ano de 1911, o município aparece constituído de 5 distritos: Iguatu, Afonso Pena, Bom Jesus do Quixelô e Bom Sucesso e Lages.

Por ato de 11-11-1911, é criado o distrito de Suassurana e anexado ao município de Iguatu.

Nos quadros de apuração do Recenseamento Geral de 1-IX-1920, o município é constituído de 6 distritos: Iguatu, José de Alencar, Afonso Pena, Bom Jesus, Bom Sucesso e Sussuarana.

Pelo decreto estadual nº 193, de 20-05-1931, desmembra do município de Iguatu os distritos: Afonso Pena, Lages e Bom Sucesso. Para formar novo município de Afonso Pena.

Em divisão administrativa referente ao ano de 1933, o município aparece constituído de 4 distritos: Iguatu, Bom Jesus do Quixelô, Quixóá e Suassurana.

Assim permanecendo em divisões territoriais datadas de 31-XII-1936 e 31-XII-1937.

Pelo decreto estadual nº 448, de 20-12-11938, o distrito de José de Alencar passou a denominar-se simplesmente Alencar.

Banhada pelo Rio Jaguaribe e repleta de pontos turísticos

Iguatu, lugar este que impressiona todos os visitantes, por ser banhado pelo Rio Jaguaribe, um dos principais rios do estado do Ceará, onde o mesmo guarda para você um banho de beleza natural. Estando em Iguatu o turista não está em um Município qualquer, pois este se destaca na região centro-sul do estado por ter sido um dos primeiros Municípios do Ceará que se desenvolveu a partir da produção de algodão.

Atualmente fazem parte da deliciosa produção local a banana, feijão, milho e arroz; na pecuária: bovino, suínos e aves complementam o quadro de produção e devido a este feito, o turista é beneficiado duas vezes, tanto pela a facilidade de alimentos, como pelos baixos preços como assim!, é que algumas indústrias já pode ser encontradas no Município, onde dentre elas encontra-se 31 de produtos alimentares, 05 de vestuário, calçados e artigos de tecido, couro e peles, vale a pena conferir este destino.

Em seguida Iguatu oferece aos seus visitantes, excelentes pontos turísticos como o açude Trussú, que ao seu redor foi instalado um Balneário, para que o turista possa se divertir interagindo com a comunidade, Rio Jaguaribe, Riacho Antônio, as Lagoas de águas calmas: Iguatú, Baú e Barro Alto. No atrativo cultural a o Município possui a Igreja Nossa Senhora de Santana de uma admirável história, onde a mesma é tombada pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico, outro atrativo histórico é a Ponte Metálica da Estrada de Ferro, construída em 1916 pela Sout American Railway Company.

Em sua história Iguatu conta aos seus visitantes que primitivamente se chamou Telha, nome oriundo da sua produção ceramista, onde o foco principal era o realdeamento de parte dos índios Quixelôs. Porém o que desperta a total atenção dos turistas é quando Iguatu diz que enquanto várias localidades, índios e colonizadores lutavam, os índios que habitavam no Município colaboravam com os colonizadores, onde desenvolveram a região juntos.

¹ Disponível em <https://iguatu.ce.gov.br/a-cidade> Acesso em 05.01.2022

Cidade também que serviu de cenário de um filme premiado em várias categorias, O Céu de Suely, que conta uma estória real de uma garota abandonada por seu namorado em São Paulo, que volta a morar em sua cidade natal, Iguatu.

Localizado na região centro-sul do estado, Iguatu fica a 377 km de Fortaleza, podendo ter acesso pela CE-060, CE-359, BRs-116 e 122.

Dados

Data da Criação: 27/11/1825.

Instalação: 23/01/1853.

Toponímia: Água Boa e Rio Bom, alusão à lagoa existente perto da cidade e que é a maior do Ceará.

Varição Toponímica: Telha. Desmembrado de Icó.

Padroeira: Nossa Senhora de Sant'Ana.

Dia: 26/07.

História: Chamou-se primitivamente Telha, nome proveniente de sua produção ceramista, tendo como principal objetivo o realdeamento de parte dos Índios Quixelôs.

Evolução Política: Sua elevação à categoria de Vila ocorreu na forma de Lei nº 553, de 27 de novembro de 1851 e instalada a 25 de janeiro de 1853. Sua elevação à categoria de cidade ocorreu em virtude de Lei Provincial nº 1.612, de 21 de agosto de 1874.

Igreja: As primeiras manifestações de apoio eclesial provêm do trabalho indígena, quando em 1746 iniciaram-se as obras da primitiva capela, orago que se dedicou a Nossa Senhora Santana, sendo concluída em 1775 e tendo como subordinante a Paróquia de São Mateus (Jucás). A freguesia, desmembrada da jurisdição anterior, provém do Decreto Provincial de 11 de outubro de 1831 e assentou-se em área central constante de 200x400 braças. Consta como seu primeiro vigário, no período compreendido entre 1832 e 1844, o padre Vicente José Ferreira.

Geografia

Área: 1.029,002 km².

Altitude: 217m.

Latitude: 6°22.

Longitude: 39°18.

Limites: Norte: Quixelô; Sul: Cedro; Leste: Orós, Icó e Cedro; Oeste: Cariús, Jucás e Acopiara.

Acidentes Geográficos: Rio Jaguaribe, Riacho Antônio, Lagoas: Iguatú, Baú e Barro Alto.

Recursos Hídricos: Pluviometria: (a média anual é de 805,3mm).

População estimada [2021]----- 103.633 pessoas

População no último censo [2010]---- 96.495 pessoas

Densidade demográfica [2010]----- 93,76 hab/km²

Área da unidade territorial [2020]----- 992,208 km²

Esgotamento sanitário adequado [2010]----- 27,4 %

Arborização de vias públicas [2010]----- 92 %

Urbanização de vias públicas [2010]----- 12,3 %

Bioma [2019]----- Caatinga

Sistema Costeiro-Marinho [2019]----- Não pertence

Hierarquia urbana [2018]----- Centro Subregional A (3A)

Região de Influência [2018]----- Arranjo Populacional de Juazeiro do N...

Região intermediária [2020]----- Iguatu

Região imediata [2020]----- Iguatu

Mesorregião [2020]----- Centro-Sul Cearense

Microrregião [2020]----- Iguatu

Distância da Capital em Linha Reta: 300km.

Distância Por Rodovia: 380 quilômetros

Vias de Acesso à Capital: BR 116, BR122, CE 060, CE 359.

Hidrografia

Rio Jaguaribe, Rio Trussú

Lagoas: Iguatú, Baú, Barro Alto, Bastiana

Pluviometria: média anual de 805,3mm.

Religião

Igreja de Nossa Senhora do Perpétuo Socorro

Igreja Matriz de Senhora Sant'Ana (antiga Sé Catedral)

Igreja de Nossa Senhora das Graças

Sé Catedral de São José

Salões do Reino das Testemunhas de Jeová

Igreja Evangélica Assembléia de Deus

Igreja Evangélica Universal do Reino de Deus

Igreja Evangélica Deus Trino

Igreja Evangélica Batista da Convenção

Igreja Evangélica Batista Regular

Igreja Evangélica Presbiteriana

Igreja Evangélica Adventista do Sétimo Dia

Teatro

É uma cidade que conta com companhias e grupos de teatro, onde a história de seu movimento teatral traz em si um histórico de lutas e desafios para perpetuação de seu fazer artístico.

Grupos

Companhia Ortaet de Teatro

Companhia Dupla Face de Teatro

Companhia Chacoalho de Teatro de Bonecos

Grupo Metamorfose de Teatro

Grupo Elo Vanguarda de Teatro

Grupo GETAP de Teatro

Eventos

Carnaval

Expo Iguatu (Exposição Agropecuária Municipal)

Fenercsul (Feira de Negócios da Região Centro-Sul)

Festa de Senhora Santana – 26 de julho

Semana do Município janeiro

Iguatu Junino

Iguatu Festeiro (São João Fora de Época)

Festival do DIA MUNDIAL DO TEATRO-27 DE MARÇO

Iguatu Natal de Luz

Economia

PIB per capita [2019]----- 16.562,40 R\$

Percentual das receitas oriundas de fontes externas [2015] ----- 77,2 %

Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) [2010] --- 0,677

Total de receitas realizadas [2017]----- 217.787,91 R\$ (x1000)

Total de despesas empenhadas [2017]----- 200.741,43 R\$ (x1000)

O município exerce papel de centro regional de comércio e serviços, oferecendo apoio para mais de 10 municípios da região onde se localiza. Sua economia é baseada na agricultura (plantio de arroz e algodão), na pecuária e no comércio. A indústria ainda é incipiente.

Produção: algodão herbáceo e arbóreo, banana, feijão, milho e arroz.

Na pecuária: bovinos, suínos e aves.

Indústrias: 70 (uma de mecânica, 05 metalúrgicas, 4 de madeiras, uma de borracha, uma química, 2 diversas, 10 do mobiliário, uma de couro e peles e produtos similares, 3 editorial e gráficas, 8 de produtos minerais não metálicos, 5 de serviços de construção, 31 de produtos alimentares, 5 de vestuário, calçados e artigos de tecidos, couro e peles), além de várias cerâmicas (olarias).

CEARÁ²



Fonte: só geografia

- Região: Nordeste
- Estados Limitrofes: Piauí, Rio Grande do Norte, Paraíba e Pernambuco
- Mesorregiões: 7
- Microrregiões: 33
- Municípios: 184
- Área da unidade territorial [2020]----- 148.894,442 km²

População

População estimada [2021]----- 9.240.580 pessoas
 População no último censo [2010]----- 8.452.381 pessoas
 Densidade demográfica [2010]----- 56,76 hab/km²
 Total de veículos [2020]----- 3.395.382 veículos
 Densidade demográfica [2010]----- 56.76 hab/km²

Localizado na região nordeste, tendo como limites o Oceano Atlântico a norte e nordeste, o Rio Grande do Norte e a Paraíba a leste, Pernambuco a sul e o Piauí a oeste.

² Disponível em <https://www.sogeografia.com.br/Conteudos/Estados/Ceara> Acesso em 06.01.2022

É um estado que possui grandes potencialidades turísticas, atendendo aos mais diversos tipos de turismo, como o cultural, religioso, rural, de aventura e ecoturismo. Além disso, destaca-se na economia cearense a pecuária (bovinos, suínos, caprinos, equinos, aves, asininos, carnicultura e ovinos).

Na Agricultura, destaca-se o cultivo de feijão, milho, arroz, algodão, castanha de caju, cana-de-açúcar, mandioca, mamona, tomate, banana, laranja, entre outros.

No Ceará localiza-se o Distrito Industrial de Maracanaú, na Região Metropolitana de Fortaleza, que é um importante complexo industrial do estado. A indústria cearense atua nas áreas de vestuário, alimentícia, metalúrgica, têxtil, química e calçadista.

Outro ponto forte da economia é a mineração (petróleo, gás natural, ferro, água mineral, calcário, argila, magnésio, granito etc), sendo que no município de Santa Quitéria existe a maior reserva de urânio do Brasil.

Clima

Tropical & Semiárido

Relevo

Vista da Chapada do Araripe a partir do seu sopé no Crato.

A carnaúba, copernicia prunifera, é a árvore símbolo do Ceará e ocupa grandes extensões no sertão cearense.

Hidrografia

Possuem 12 bacias hidrográficas.

O Rio Jaguaribe, com 633 km de extensão, é o principal rio cearense. Na foto, trecho do rio na cidade de Fortim. O estado tem 92,99% de seu território dentro do polígono das secas.

História do Ceará

Após a divisão do Brasil em capitanias hereditárias, coube ao português Antônio Cardoso de Barros, administrar a Capitania do “Siará” (como era chamada a região correspondente as capitanias do Rio Grande, Ceará e Maranhão) em 1535. Mas a região não lhe despertou interesse, sendo visitada somente em 1603 por outro português – Pero Coelho de Sousa – que liderou a primeira expedição àquelas terras.

Ele se instalou às margens do rio Pirangi (depois batizado rio Siará), onde construiu o Forte de São Tiago. Sua esquadra enfrentou índios locais que destruíram o forte obrigando os europeus a migrarem para o rio Jaguaribe. Lá os portugueses construíram o Forte de São Lourenço. Depois de um período de seca, Pero Coelho abandonou a capitania.

Em 1612, Portugal envia ao Siará o português Martim Soares Moreno, considerado o fundador do estado. Ele também se instalou às margens do rio Siará onde recuperou e ampliou o Forte São Thiago e o batizou de Forte de São Sebastião. Só nessa época teve início a colonização da capitania do Siará, dificultada pelas tribos indígenas presentes e constantes invasões de piratas europeus.

No ano de 1637, a capitania foi invadida por holandeses, enviados pelo príncipe Maurício de Nassau, que tomaram o Forte São Sebastião. Anos depois a mesma expedição foi dizimada pelos ataques indígenas. Os holandeses só voltariam ao local em 1649, e se instalaram nas proximidades do rio Pajéu, ainda no Siará, onde construíram o Forte Schoonenborch.

Em 1654, o forte foi tomado por portugueses, chefiados por Álvaro de Azevedo Barreto, e renomeado de Forte de Fortaleza de Nossa Senhora da Assunção. No seu entorno, formou-se a segunda vila do Ceará, chamada de Vila do Forte ou Fortaleza. A primeira vila reconhecida foi a de Aquiraz.

APRESENTAÇÃO: PERFIL DE UM ATENDENTE E SUAS ATRIBUIÇÕES. COMUNICAÇÃO: A IMPORTÂNCIA DA PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES CORRETAS

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 copiadora.
- 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.

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

Quando voltada para os funcionários (público interno), incentiva a criatividade e o interesse em particular da vida empresarial.

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

RELACIONAMENTO HUMANO NO TRABALHO. RELAÇÕES PÚBLICAS E INTERPESSOAIS. COMO LIDAR COM PESSOAS DIFÍCEIS

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.

²Fonte: www.webartigos.com

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.

Chiavenato (2002), nos leva a compreender que a qualidade de vida das pessoas pode aumentar através de sua constante capacitação e de seu crescente desenvolvimento profissional, pois pessoas treinadas e habilitadas trabalham com mais facilidade e confiabilidade, prazer e felicidade, além de melhorar na qualidade e produtividade dentro das organizações também deve haver relacionamentos interpessoais, pois o homem é um ser de relações, ninguém consegue ser autossuficiente e saber se relacionar também é um aprendizado.

As convivências ajudam na reflexão e interiorização das pessoas, e também apresentam uma rejeição à sociedade egoísta em que vivemos.

De qualquer forma, não podemos deixar de entender que uma organização sem pessoas não teria sentido. Uma fábrica sem pessoas pára; um computador sem uma pessoa é inútil. “Em sua essência, as organizações têm sua origem nas pessoas, o trabalho é processado por pessoas e o produto de seu trabalho destina-se às pessoas (LUCENA, 1990, p.52)”.

Nesse sentido, Chiavenato (1989) fala que a integração entre indivíduos na organização é importante porque se torna viável um clima de cooperação, fazendo com que atinjam determinados objetivos juntos.

Para Chiavenato (2000, p.47), antigamente, a área de recursos humanos se caracterizava por definir políticas para tratar as pessoas de maneira comum e padronizada. Os processos de Recursos Humanos tratavam as pessoas como se todas elas fossem iguais e idênticas.

Hoje, há diferenças individuais e também, há diversidade nas organizações. A razão é simples: quanto maior a diferença das pessoas, tanto maior seu potencial de criatividade e inovação.

A diversidade está em alta. As pessoas estão deixando de serem meros recursos produtivos para ser o capital humano da organização. O trabalho está deixando de ser individualizado, solitário e isolado para se transformar em uma atividade grupal, solidária e conjunta.

Hoje, em vez de dividir, separar e isolar tornou-se importante juntar e integrar para obter efeito de melhor e maior resultado e multiplicador. As pessoas trabalham melhor e mais satisfeitas quando o fazem juntas. Equipes, trabalho em conjunto, compartilhamento, participação, solidariedade, consenso, decisão em equipes: essas estão sendo as palavras de ordem nas organizações (CHIAVENATO, 2002, p.71-72).

Como se viu até então, as pessoas são produtos do meio em que vivem, têm emoções, sentimentos e agem de acordo com o conjunto que as cercam seja no espaço físico ou social.