



CÓD: SL-042MR-22  
7908433218906

# **RIO GRANDE**

**CÂMARA MUNICIPAL DE FAZENDA RIO GRANDE**  
**ESTADO DO PARANÁ - PR**

Agente de Serviços

**EDITAL DE ABERTURA Nº 01/2022**

## ***Língua Portuguesa***

1. Compreensão E Interpretação De Textos . . . . .	01
2. Ivisão Silábica. Classificação Das Palavras Quanto Ao Número De Sílabas. Classificação Das Palavras Quanto À Posição Da Sílab Tônica. Ortografia Oficial, Incluindo As Alterações Promovidas Pelo Novo Acordo Ortográfico. . . . .	17
3. Flexão Em Gênero E Número Dos Substantivos E Adjetivos . . . . .	21
4. Acentuação Gráfica, Incluindo As Alterações Promovidas Pelo Novo Acordo Ortográfico . . . . .	26
5. Emprego De Crase. . . . .	26
6. Emprego De Conectivos, Pronomes, Numerais E Advérbios. . . . .	27
7. Concordância Nominal E Verbal . . . . .	27
8. Empregos Dos Sinais De Pontuação . . . . .	27

## ***Matemática***

1. Análise e interpretação de gráficos e tabelas envolvendo dados numéricos . . . . .	01
2. Sistema legal de unidades de medida de massa e comprimento no Brasil . . . . .	02
3. Operações básicas com números inteiros, fracionários e decimais . . . . .	04
4. Geometria plana: perímetro e área das principais figuras geométricas . . . . .	09
5. Regra de três simples . . . . .	14
6. Razão. Proporção . . . . .	15
7. Porcentagem . . . . .	17
8. Juros simples . . . . .	17

## ***Conhecimentos Gerais e Legislação***

1. História do brasil: república velha (1889 e 1930), revolução de 1930 e a era vargas, estado novo (1937 a 1945), república liberal conservadora (1946 a 1964), militarismo, nova república e brasil contemporâneo. Atualidades em: política, economia, sociedade, educação, tecnologia e energia nos últimos dois anos. Problemas ambientais, meio ambiente e desenvolvimento sustentável. Espaço natural brasileiro: clima, relevo, vegetação, hidrografia e recursos minerais e energéticos . . . . .	01
2. Aspectos históricos e geográficos do município. . . . .	49
3. Constituição da república federativa do brasil, de 1988 e suas atualizações. (Arts. 1º a 14 e arts. 37 A 43) . . . . .	51

## ***Conhecimentos Específicos Agente de Serviços***

1. Relações interpessoais. . . . .	01
2. Postura. . . . .	04
3. Atendimento ao público. Apresentação pessoal. . . . .	06
4. Noções Básicas de Relações Humanas no Trabalho. . . . .	18
5. Código de Ética do Servidor Público (Decreto 1171/94). . . . .	19
6. Noções básicas sobre a preservação do meio ambiente e qualidade de vida. . . . .	21
7. Coleta e reciclagem de lixo e detritos. . . . .	27
8. Noções básicas de eletricidade, hidráulica, carpintaria, marcenaria e reparos em alvenaria. . . . .	33
9. Noções de higiene e manipulação de alimentos. Noções das técnicas de armazenamento dos alimentos. Métodos de conservação de alimentos. Aspectos nutritivos dos alimentos. Alterações em alimentos. . . . .	53
10. Primeiros Socorros. . . . .	85
11. Noções básicas de segurança no trabalho. . . . .	96
12. Prevenção e combate a incêndio. . . . .	106

---

## COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS

### 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 elealaria 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:





Na construção de um texto, ela pode aparecer em três modos: ironia verbal, ironia de situação e ironia dramática (ou satírica).

#### Ironia verbal

Ocorre quando se diz algo pretendendo expressar outro significado, normalmente oposto ao sentido literal. A expressão e a intenção são diferentes.

Exemplo: Você foi tão bem na prova! Tirou um zero incrível!

#### Ironia de situação

A intenção e resultado da ação não estão alinhados, ou seja, o resultado é contrário ao que se espera ou que se planeja.

Exemplo: Quando num texto literário uma personagem planeja uma ação, mas os resultados não saem como o esperado. No livro "Memórias Póstumas de Brás Cubas", de Machado de Assis, a personagem título tem obsessão por ficar conhecida. Ao longo da vida, tenta de muitas maneiras alcançar a notoriedade sem sucesso. Após a morte, a personagem se torna conhecida. A ironia é que planejou ficar famoso antes de morrer e se tornou famoso após a morte.

#### Ironia dramática (ou satírica)

A ironia dramática é um efeito de sentido que ocorre nos textos literários quando o leitor, a audiência, tem mais informações do que tem um personagem sobre os eventos da narrativa e sobre intenções de outros personagens. É um recurso usado para aprofundar os significados ocultos em diálogos e ações e que, quando captado pelo leitor, gera um clima de suspense, tragédia ou mesmo comédia, visto que um personagem é posto em situações que geram conflitos e mal-entendidos porque ele mesmo não tem ciência do todo da narrativa.

Exemplo: Em livros com narrador onisciente, que sabe tudo o que se passa na história com todas as personagens, é mais fácil aparecer esse tipo de ironia. A peça como Romeu e Julieta, por exemplo, se inicia com a fala que relata que os protagonistas da história irão morrer em decorrência do seu amor. As personagens agem ao longo da peça esperando conseguir atingir seus objetivos, mas a plateia já sabe que eles não serão bem-sucedidos.

#### **Humor**

Nesse caso, é muito comum a utilização de situações que pareçam cômicas ou surpreendentes para provocar o efeito de humor.

Situações cômicas ou potencialmente humorísticas compartilham da característica do efeito surpresa. O humor reside em ocorrer algo fora do esperado numa situação.

Há diversas situações em que o humor pode aparecer. Há as tirinhas e charges, que aliam texto e imagem para criar efeito cômico; há anedotas ou pequenos contos; e há as crônicas, frequentemente acessadas como forma de gerar o riso.

Os textos com finalidade humorística podem ser divididos em quatro categorias: anedotas, cartuns, tiras e charges.

Exemplo:



#### **ANÁLISE E A INTERPRETAÇÃO DO TEXTO SEGUNDO O GÊNERO EM QUE SE INSCREVE**

Compreender um texto trata da análise e decodificação do que de fato está escrito, seja das frases ou das ideias presentes. Interpretar um texto, está ligado às conclusões que se pode chegar ao conectar as ideias do texto com a realidade. Interpretação trabalha com a subjetividade, com o que se entendeu sobre o texto.

Interpretar um texto permite a compreensão de todo e qualquer texto ou discurso e se amplia no entendimento da sua ideia principal. Compreender relações semânticas é uma competência imprescindível no mercado de trabalho e nos estudos.

Quando não se sabe interpretar corretamente um texto pode-se criar vários problemas, afetando não só o desenvolvimento profissional, mas também o desenvolvimento pessoal.

#### **Busca de sentidos**

Para a busca de sentidos do texto, pode-se retirar do mesmo os **tópicos frasais** presentes em cada parágrafo. Isso auxiliará na apreensão do conteúdo exposto.

Isso porque é ali que se fazem necessários, estabelecem uma relação hierárquica do pensamento defendido, retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Por fim, concentre-se nas ideias que realmente foram explicitadas pelo autor. Textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Deve-se ater às ideias do autor, o que não quer dizer que o leitor precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não sejam criadas suposições vagas e inespecíficas.

#### **Importância da interpretação**

A prática da leitura, seja por prazer, para estudar ou para se informar, aprimora o vocabulário e dinamiza o raciocínio e a interpretação. A leitura, além de favorecer o aprendizado de conteúdos específicos, aprimora a escrita.

**ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE GRÁFICOS E TABELAS ENVOLVENDO DADOS NUMÉRICOS**

Os gráficos e tabelas apresentam o cruzamento entre dois dados relacionados entre si.

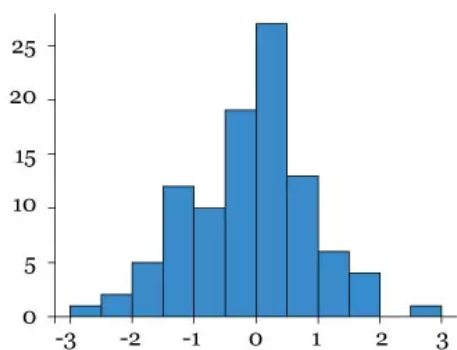
A escolha do tipo e a forma de apresentação sempre vão depender do contexto, mas de uma maneira geral um bom gráfico deve:

- Mostrar a informação de modo tão acurado quanto possível.
- Utilizar títulos, rótulos, legendas, etc. para tornar claro o contexto, o conteúdo e a mensagem.
- Complementar ou melhorar a visualização sobre aspectos descritos ou mostrados numericamente através de tabelas.
- Utilizar escalas adequadas.
- Mostrar claramente as tendências existentes nos dados.

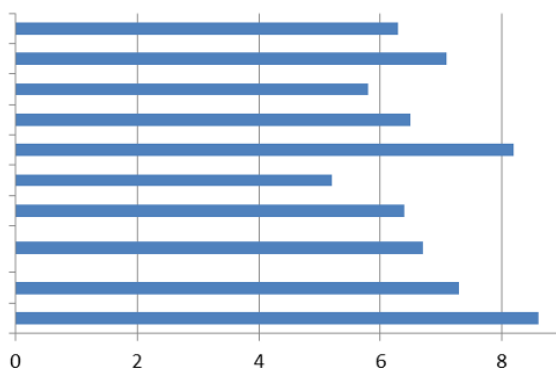
**Tipos de gráficos**

**Barras-** utilizam retângulos para mostrar a quantidade.

**Barra vertical**

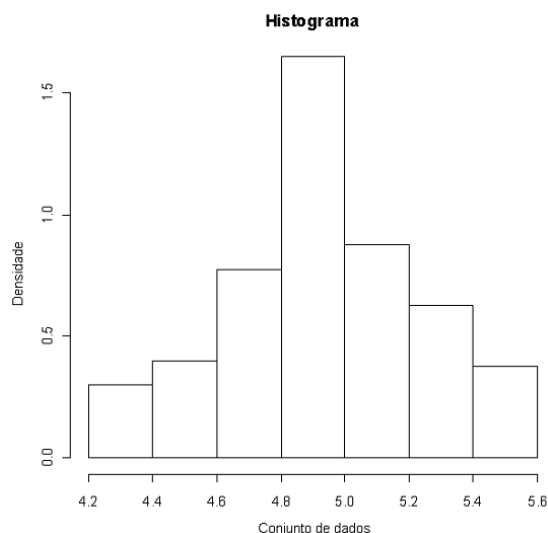


**Barra horizontal**

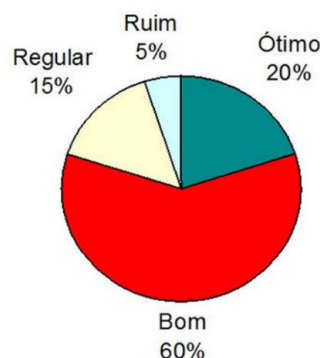


**Histogramas**

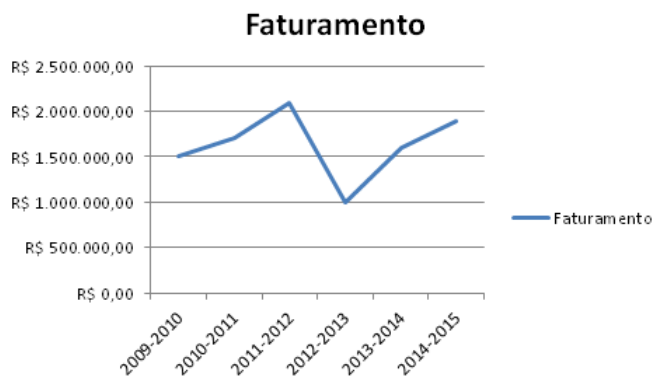
São gráfico de barra que mostram a frequência de uma variável específica e um detalhe importante que são faixas de valores em x.



**Sector ou pizza-** Muito útil quando temos um total e queremos demonstrar cada parte, separando cada pedaço como numa pizza.



**Linhas-** É um gráfico de grande utilidade e muito comum na representação de tendências e relacionamentos de variáveis



Pictogramas – são imagens ilustrativas para tornar mais fácil a compreensão de todos sobre um tema.



Da mesma forma, as tabelas ajudam na melhor visualização de dados e muitas vezes é através dela que vamos fazer os tipos de gráficos vistos anteriormente.

Podem ser tabelas simples:

Quantos aparelhos tecnológicos você tem na sua casa?

APARELHO	QUANTIDADE
Televisão	3
Celular	4
Geladeira	1

**SISTEMA LEGAL DE UNIDADES DE MEDIDA DE MASSA E COMPRIMENTO NO BRASIL**

UNIDADES DE COMPRIMENTO						
km	hm	dam	m	dm	cm	mm
Quilômetro	Hectômetro	Decâmetro	Metro	Decímetro	Centímetro	Milímetro
1000m	100m	10m	1m	0,1m	0,01m	0,001m

Os múltiplos do metro são utilizados para medir grandes distâncias, enquanto os submúltiplos, para pequenas distâncias. Para medidas milimétricas, em que se exige precisão, utilizamos:

mícron ( $\mu$ ) = $10^{-6}$ m	angström ( $\text{Å}$ ) = $10^{-10}$ m
--------------------------------	--

Para distâncias astronômicas utilizamos o Ano-luz (distância percorrida pela luz em um ano):  
 Ano-luz =  $9,5 \cdot 10^{12}$  km

Exemplos de Transformação  
 $1\text{m}=10\text{dm}=100\text{cm}=1000\text{mm}=0,1\text{dam}=0,01\text{hm}=0,001\text{km}$   
 $1\text{km}=10\text{hm}=100\text{dam}=1000\text{m}$

Ou seja, para transformar as unidades, quando “ andamos” para direita multiplica por 10 e para a esquerda divide por 10.

**Superfície**

A medida de superfície é sua área e a unidade fundamental é o metro quadrado( $\text{m}^2$ ).

Para transformar de uma unidade para outra inferior, devemos observar que cada unidade é cem vezes maior que a unidade imediatamente inferior. Assim, multiplicamos por cem para cada deslocamento de uma unidade até a desejada.

UNIDADES DE ÁREA						
km <sup>2</sup>	hm <sup>2</sup>	dam <sup>2</sup>	m <sup>2</sup>	dm <sup>2</sup>	cm <sup>2</sup>	mm <sup>2</sup>
Quilômetro Quadrado	Hectômetro Quadrado	Decâmetro Quadrado	Metro Quadrado	Decímetro Quadrado	Centímetro Quadrado	Milímetro Quadrado
1000000m <sup>2</sup>	10000m <sup>2</sup>	100m <sup>2</sup>	1m <sup>2</sup>	0,01m <sup>2</sup>	0,0001m <sup>2</sup>	0,000001m <sup>2</sup>

**Exemplos de Transformação**

1m<sup>2</sup>=100dm<sup>2</sup>=10000cm<sup>2</sup>=1000000mm<sup>2</sup>  
 1km<sup>2</sup>=100hm<sup>2</sup>=10000dam<sup>2</sup>=1000000m<sup>2</sup>

Ou seja, para transformar as unidades, quando “ andamos” para direita multiplica por 100 e para a esquerda divide por 100.

**Volume**

Os sólidos geométricos são objetos tridimensionais que ocupam lugar no espaço. Por isso, eles possuem volume. Podemos encontrar sólidos de inúmeras formas, retangulares, circulares, quadrangulares, entre outras, mas todos irão possuir volume e capacidade.

UNIDADES DE VOLUME						
km <sup>3</sup>	hm <sup>3</sup>	dam <sup>3</sup>	m <sup>3</sup>	dm <sup>3</sup>	cm <sup>3</sup>	mm <sup>3</sup>
Quilômetro Cúbico	Hectômetro Cúbico	Decâmetro Cúbico	Metro Cúbico	Decímetro Cúbico	Centímetro Cúbico	Milímetro Cúbico
1000000000m <sup>3</sup>	1000000m <sup>3</sup>	1000m <sup>3</sup>	1m <sup>3</sup>	0,001m <sup>3</sup>	0,000001m <sup>3</sup>	0,000000001m <sup>3</sup>

**Capacidade**

Para medirmos a quantidade de leite, sucos, água, óleo, gasolina, álcool entre outros utilizamos o litro e seus múltiplos e sub-múltiplos, unidade de medidas de produtos líquidos.

Se um recipiente tem 1L de capacidade, então seu volume interno é de 1dm<sup>3</sup>

1L=1dm<sup>3</sup>

UNIDADES DE CAPACIDADE						
kl	hl	dal	l	dl	cl	ml
Quilolitro	Hectolitro	Decalitro	Litro	Decilitro	Centilitro	Mililitro
1000l	100l	10l	1l	0,1l	0,01l	0,001l

**Massa**

Unidades de Capacidade							
kg	hg	dag	g	g	dg	cg	mg
Quilograma	Hectograma	Decagrama	Gramas	Gramas	Decigramas	Centigramas	Miligramas
1000g	100g	10g	1g	0,1g	0,1g	0,01g	0,001

Toda vez que andar 1 casa para direita, multiplica por 10 e quando anda para esquerda divide por 10.

E uma outra unidade de massa muito importante é a tonelada

1 tonelada=1000kg

**Tempo**

A unidade fundamental do tempo é o segundo(s).

É usual a medição do tempo em várias unidades, por exemplo: dias, horas, minutos

**Transformação de unidades**

Deve-se saber:

1 dia=24horas

1hora=60minutos

1 minuto=60segundos

1hora=3600s



**HISTÓRIA DO BRASIL: REPÚBLICA VELHA (1889 E 1930), REVOLUÇÃO DE 1930 E A ERA VARGAS, ESTADO NOVO (1937 A 1945), REPÚBLICA LIBERAL CONSERVADORA (1946 A 1964), MILITARISMO, NOVA REPÚBLICA E BRASIL CONTEMPORÂNEO. ATUALIDADES EM: POLÍTICA, ECONOMIA, SOCIEDADE, EDUCAÇÃO, TECNOLOGIA E ENERGIA NOS ÚLTIMOS DOIS ANOS. PROBLEMAS AMBIENTAIS, MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL. ESPAÇO NATURAL BRASILEIRO: CLIMA, RELEVO, VEGETAÇÃO, HIDROGRAFIA E RECURSOS MÍNÉRAIS E ENERGÉTICOS**

### Brasil Colônia

A seção de **Brasil Colônia** comporta textos referentes aos conteúdos do período da história do Brasil que se estendeu desde o **descobrimento**, em 1500, até a vinda da família real portuguesa em 1808. Apesar da montagem do sistema colonial no Brasil começar efetivamente em 1530, nesta seção (em razão de uma opção didática) estão inclusos textos referentes aos trinta anos anteriores, já que é impossível compreender a necessidade da colonização efetiva sem entender os seus antecedentes.

De 1500 a 1530, os temas mais importantes são: o contato com o meio ambiente e os diferentes povos nativos, ou **índigenas** – fato que causou grande impacto na mentalidade europeia da época, gerando um imaginário que ia da demonização a imagens paradisíacas –; as tentativas iniciais de exploração de matérias-primas, com destaque para o **pau-brasil**, largamente monopolizado por comerciantes portugueses como **Fernando de Noronha**.

O início da colonização brasileira é marcada pela expedição de Martim Afonso de Souza, que possuía três finalidades: iniciar o povoamento da área colonial, realizar a exploração econômica e proteger o litoral contra a presença de estrangeiros.

Para efetivar o povoamento, Martim Afonso de Souza fundou a vila de São Vicente, em 1532 e o primeiro engenho: Engenho do Governador. Também iniciou a distribuição de sesmarias, isto é, grandes lotes de terra para pessoas que se dispusessem a explorá-los. Com este expedição, o sistema de capitanias hereditárias começou a ser adotado, iniciando efetivamente o processo de colonização do Brasil.

### Administração Colonial

A administração colonial portuguesa no Brasil girou entre dois eixos: o centralismo político - caracterizado por uma grande intervenção da Metrópole, para um melhor controle da área colonial; e o localismo político - marcado pela descentralização e atendia os interesses dos colonos, em virtude da autonomia dos poderes locais para com a Metrópole.

### As Capitanias Hereditárias

Implantadas em 1534, por D. João III, objetivavam garantir a posse colonial e compensar as sucessivas perdas mercantis do comércio com as Índias. Pelo sistema, o ônus da ocupação, exploração e proteção da colônia era transferido para a iniciativa privada. Semelhante processo de colonização já fora adotado pelos lusitanos nas ilhas do Atlântico.

O Brasil foi dividido em 14 capitanias que foram entregues as 12 donatários. O sistema de donatárias possuía sua base jurídica em dois documentos:

-Carta de Doação: documento que estabelecia os direitos e deveres do donatário e outorgava a posse das terras ao capitão donatário. É importante notar que o donatário não possuía a propriedade da terra, mas sim a posse, o usufruto; cabendo ao rei o poder ou não de tomar a capitania de volta.

-Foral: documento que estabelecia os direitos e obrigações dos colonos. Pelo regime das donatárias, os capitães donatários possuíam amplos poderes administrativos, jurídicos e militares, sendo por isto caracterizado como um sistema de administração descentralizado.

### Fracasso Do Sistema

O sistema de capitanias hereditárias, de um modo geral, fracassou. Na maioria dos casos, a falta de recursos financeiros para a exploração lucrativa justifica o insucesso.

Duas capitanias prosperaram: São Vicente e Pernambuco, ambas graças ao sucesso da agricultura canavieira.

Além do cultivo da cana, a capitania de São Vicente mantinha contatos com a região do Prata e iniciaram uma nova atividade comercial: a escravidão do índio.

Um outro fator para justificar o fracasso do sistema era a ausência de um órgão político metropolitano para um maior controle sobre os donatários. Este órgão será o Governo-Geral, criado com o intuito de coordenar a exploração econômica da colônia.

### O Governo-Geral

Com a criação do Governo-Geral em 1548, pelo chamado Regimento -documento que reafirmava a autoridade e soberania da Coroa sobre a colônia, e definia os encargos e direitos dos governadores-gerais -o Estado português assumia a tarefa de colonização, sem extinguir o sistema de capitanias hereditárias.

O Governador-Geral era nomeado pelo rei por um período de quatro anos e contava com três auxiliares: o provedor-mor, encarregado das finanças e responsável pela arrecadação de tributos; o capitão-mor, responsável pela defesa e vigilância do litoral e o ouvidor-mor, encarregado de aplicar a justiça.

A seguir, os governadores-gerais e suas principais realizações:

#### Tomé de Souza (1549/1553)

-fundação de Salvador, em 1549, primeira cidade e capital do Brasil;

-criação do primeiro bispado do Brasil (1551);

-vinda dos primeiros jesuítas, chefiados por Manuel da Nóbrega, e início da catequese dos índios; -ampliação da distribuição de sesmarias;

-política de incentivos aos engenhos de açúcar;

-introdução das primeiras cabeças de gado;

-proibição da escravidão indígena e início da adoção da mão-de-obra escrava africana.

#### Duarte da Costa (1553/1558)

-conflitos entre colonos e jesuítas envolvendo a escravidão indígena;

-invasão francesa no Rio de Janeiro, em 1555 pelo huguenotes (protestantes), e fundação da França Antártica;

-fundação do Colégio de São Paulo, no planalto de Piratinin-ga pelos jesuítas José de Anchieta e Manuel de Paiva;

-conflito do governador com o bispo Pero Fernandes Sardinha, em virtude da vida desregrada de D. Álvaro da Costa, filho do governador;

### **Mem de Sá (1558/1572)**

- aceleração da política de catequese, como forma de efetivar o domínio sobre os indígenas;
- início dos aldeamentos indígenas de jesuítas, as chamadas missões;
- restabelecimento das boas relações com o bispado;
- expulsão dos franceses e fundação da Segunda cidade do Brasil, São Sebastião do Rio de Janeiro, em 1565.

Com a morte de Mem de Sá, a Metrópole dividiu a administração da colônia entre dois governos: D. Luís de Brito, que se instalou em Salvador, a capital do Norte, e; ao sul, D. Antônio Salema, instalado no Rio de Janeiro.

### **União Ibérica (1580/1640)**

D. Sebastião, rei de Portugal, morreu em 1578 durante a batalha de Alcácer-Quibir contra os mouros sem deixar herdeiros diretos. Entre 1578 e 1580 o reino de Portugal foi governado por D. Henrique, tio-avó de D. Sebastião - que também morreu sem deixar herdeiros.

Foi neste contexto que o rei da Espanha, Filipe II, neto de D. Manuel invadiu Portugal com suas tropas e assumiu o trono, iniciando o período da União Ibérica, onde Portugal ficou sob domínio da Espanha até 1640.

Com o domínio espanhol sob Portugal, as colônias portuguesas ficaram sob a autoridade da Espanha. Este domínio implicou mudanças na administração colonial: houve um aumento da autoridade do provedor-mor para reprimir as corrupções administrativas; houve uma divisão da colônia em dois Estados: o Estado do Maranhão ( norte ) e o Estado do Brasil ( sul ), com o objetivo de exercer um maior controle sobre a região.

Outras conseqüências da União Ibérica: suspensão temporária dos limites impostos pelo Tratado de Tordesilhas, contribuindo para a chamada expansão territorial; invasão holandesa no Brasil.

### **Restauração ( 1640)**

Movimento lusitano pela restauração da autonomia do reino de Portugal, liderado pelo duque de Bragança. Após a luta contra o domínio espanhol, inicia-se uma nova dinastia em Portugal -a dinastia de Bragança.

O domínio espanhol arruinou os cofres portugueses e levou Portugal a perder importantes áreas coloniais, colocando Portugal em séria crise econômico-financeira. D. João IV intensifica a exploração colonial criando um órgão chamado Conselho Ultramarino.

Através do Conselho Ultramarino, o controle sobre a colônia não era apenas econômico, mas também político: as Câmaras Municipais tiveram seus poderes diminuídos e passaram a obedecer ordens do rei e dos governadores.

D. João IV também oficializou a formação da Companhia Geral do Brasil, que teria o monopólio de todo o comércio do litoral brasileiro e o direito de cobrar impostos de todas as transações comerciais. Após pressões coloniais, a Companhia foi extinta em 1720.

### **As Câmaras Municipais**

Os administradores das vilas, povoados e cidades reuniam-se na Câmaras Municipais, que garantiam a participação política dos senhores de terra. As Câmaras Municipais eram compostas por vereadores, chamados "homens bons" ( grandes proprietários de terra e de escravos). A presidência da Câmara ficava a cargo de um juiz.

As Câmaras Municipais representavam o localismo político na luta contra o centralismo administrativo português.

### **A Igreja e a Colonização**

A igreja Católica teve um papel de destaque na colonização americana.

Várias ordens religiosas atuaram no Brasil -carmelitas, dominicanos, beneditinos entre outras -com destaque para a Companhia de Jesus, os jesuítas.

A Companhia de Jesus, criada em 1534, por Inácio de Loyola, surgiu no contexto da Contra-Reforma e com o objetivo de consolidar e ampliar a fé católica pela catequese e pela educação.

A ação catequista dos jesuítas na colônia gerou um intenso conflito com os colonos, que queriam escravizar os índios. A existência de um grande número de índios nos aldeamentos de índios - as Missões, atraía a cobiça dos colonos, que destruíam as Missões e vendiam os índios como escravos.

A Companhia de Jesus, pela catequese, não tinha exatamente intenções humanitárias, pois dominavam culturalmente os índios, facilitando sua submissão à colonização e impondo um novo modo de vida. O excedente de produção - realizado pelo trabalho indígena - era comercializado pelos jesuítas. A catequização do índio fortaleceu e incentivou a escravidão negra, pelo tráfico negreiro.

### **Economia Colonial**

A primeira atividade econômica na colônia foi a extração do pau-brasil ( período pré-colonial ). A extração era efetuada pelos indígenas e em troca do trabalho, os europeus davam produtos manufaturados de baixa qualidade. Esse comércio é chamado de escambo.

A atividade econômica que efetivou a colonização brasileira foi o cultivo da cana-de-açúcar.

### **Empresa Agrícola Comercial- A Cana-de-Açúcar**

No contexto do antigo Sistema Colonial, o Brasil foi uma colônia de exploração. Sendo assim, a economia colonial brasileira será de caráter complementar e especializada, visando atender às necessidades mercantilistas. A exploração colonial será uma importante fonte de riquezas para os Estados Nacionais da Europa.

Portugal não encontrou, imediatamente, os metais preciosos na área colonial. Para efetivar a posse colonial e exploração da área, a Metrópole instala no Brasil a colonização baseada na lavoura da cana-de-açúcar com trabalho escravo.

### **Por que açúcar?**

O açúcar era um produto muito procurado na Europa e, além disto, Portugal já tinha uma experiência anterior nas ilhas do Atlântico. Contribuiu também o clima e solo favoráveis na colônia.

#### **Estrutura de produção**

Para atender as necessidades do mercado consumidor europeu a produção teria de ser em larga escala, daí a existência do latifúndio (grande propriedade) e do trabalho escravo.

Latifúndio monocultor, escravista e exportador formam a base da economia colonial, também denominado PLANTATION.

As unidades açucareiras agro-exportadoras eram conhecidas por engenhos e estavam assim constituídas:

- terras para o plantio da cana;
- a casa-grande, que era a moradia do proprietário;
- a senzala, que abrigava os escravos;

-uma capela;  
-a casa de engenho, onde se concentrava a principal tarefa produtiva de transformação da cana-de-açúcar.

A casa de engenho, por sua vez, era formada pela moenda, onde a cana era esmagada, extraindo-se o caldo; a casa das caldeiras, onde o caldo era engrossado ao fogo e, finalmente, a casa de purgar em que o melaço era colado em formas para secar. O açúcar, em forma de “pães de açúcar” era colocado em caixas de até 750 Kg e enviado para Portugal.

Havia dois tipos de engenhos. Engenhos reais eram aqueles movimentados por força hidráulica; e Engenhos Trapiches -mais comuns -movidos por tração animal. A produção de aguardente, utilizada no escambo de escravos, era realizada pelos “moline-tes” ou “engenhocas”.

Muitos fazendeiros não possuíam engenhos, sendo obrigados a moer a cana em outro engenho e pagando por isto, eram os chamados senhores obrigados.

Deve-se destacar a intensa participação dos holandeses na atividade açucareira no Brasil. Eram os responsáveis pelo financiamento na montagem do engenho do açúcar, transporte do açúcar para a Europa, refino e sua distribuição.

#### **Tráfico Negroiro**

A implantação da escravidão na área colonial serviu de elemento essencial no processo de acumulação de capitais.

Os negros eram capturados na África e conduzidos para o Brasil em navios (navios negreiros ), chamados de tumbeiros. Quando chegavam ao Brasil era exibidos como mercadorias nos principais portos.

A mão-de-obra africana contribui para a acumulação de capitais no tráfico -como mercadoria; em seguida, como força de trabalho na produção do açúcar.

#### **Atividades Subsidiárias**

O mundo do açúcar será possível graças a existência de outras atividades econômicas que contribuem para a viabilidade da produção açucareira: a pecuária, o tabaco e a agricultura de subsistência.

Pecuária-atividade econômica essencial para a vida colonial. O gado era utilizado como força motriz, transporte e alimentação.

Atividade econômica voltada para atender as necessidades do mercado interno, a pecuária contribuiu para a interiorização colonial e usava o trabalho livre ( o boiadeiro ).

Tabaco-atividade econômica destinada ao escambo com as regiões africanas, onde era trocado por escravos. A principal área de cultivo era a Bahia. A produção do tabaco era realizada com mão-de-obra escrava.

Lavoura de subsistência-responsável pela produção da alimentação colonial: mandioca e hortaliças. A força de trabalho era livre ( mestiços ).

A economia açucareira entra em crise a partir do século XVIII, dada a concorrência das Antilhas e da produção de açúcar na Europa, a partir da beterraba. No entanto, o açúcar sempre foi importante para a economia portuguesa, obedecendo ciclos de alta e baixa procura no mercado consumidor.

#### **A Economia Mineradora**

A descoberta de ouro vai provocar uma profunda mudança na estrutura do Brasil colonial e auxilia Portugal a solucionar alguns de seus problemas financeiros.

A descoberta dos metais preciosos está relacionada com a expansão bandeirante entre os séculos XVII e XVIII. As primeiras descobertas datam do final do século XVII na região de Minas Gerais.

#### **Administração Das Minas**

Para administrar a região mineradora foi criada, em 1702, a Intendência das Minas, diretamente subordinada a Lisboa. Era responsável pela fiscalização e exploração das minas. Realizava a distribuição de datas -lotes a serem explorados, e pela cobrança do quinto ( 20% do ouro encontrado).

Apesar do controle metropolitano, a prática do contrabando era muito comum e, para coibi-lá, a Coroa criou no ano de 1720, as Casas de Fundição- transformavam o ouro bruto ( pó ou pepita ) em barras já quintadas, ou seja, extraído o quinto pertencente à Coroa.

A criação das Casas de Fundição gerou violentos protestos, culminando com a Revolta de Filipe dos Santos.

Quando ocorre o esgotamento da exploração aurífera, o governo português fixa uma nova forma de arrecadar o quinto: 100 arrobas anuais de ouro por município. Para garantir a arrecadação é instituída a derrama -a população completaria as 100 arrobas com seus bens pessoais. Este imposto trará um profundo sentimento de insatisfação para com a Metrópole.

#### **Formas De Exploração Das Minas.**

Havia dois tipos de exploração do ouro:

-as lavras: a grande empresa mineradora, com utilização de trabalho escravo, ferramentas e aparelhos;

-a faiscação: a pequena empresa, que explorava o trabalho livre ou escravos alforriados

#### **Os Diamantes**

As primeiras descobertas de diamantes no Brasil ocorreram em 1729, no Arraial do Tijuco, atual Diamantina. A dificuldade em se quintar o diamante levou a Metrópole a criar o Distrito Diamantino expulsão dos mineiros da região e a exploração passou a ser privilégio de algumas pessoas - os contratadores - que pagavam uma quantia fixa para extrair o diamante. Em 1771, o próprio governo português assumiu a exploração do diamante, estabelecendo a real extração.

#### **Consequências Da Mineração**

A atividade mineradora no Brasil, como já dissemos, provocou uma alteração na estrutura colonial, ou seja, provocou mudanças econômicas, sociais, políticas e culturais.

#### **As mudanças econômicas**

Para começar, a mineração mudou o eixo econômico da vida colonial -do litoral nordestino para a região Centro-Sul; incentivou a intensificação do comércio interno, uma vez que fazia-se necessário o abastecimento da região das minas - aumento da produção de alimentos e da criação de gado; surgimento de rotas coloniais garantindo a interligação da região das minas com outras regiões do Brasil.

## RELAÇÕES INTERPESSOAIS

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.

### As Relações Humanas nas Organizações

Os indivíduos dentro da organização participam de grupos sociais e mantêm-se em uma constante interação social. Para explicar o comportamento humano nas organizações, a Teoria das Relações Humanas passou a estudar essa interação social. As relações humanas são as ações e atitudes desenvolvidas e através dos contatos entre pessoas e grupos.

Cada pessoa possui uma personalidade própria e diferenciada que influi no comportamento e atitudes das outras com quem mantém contatos e é, por outro lado, igualmente influenciada pelas outras. Cada pessoa procura ajustar-se às demais pessoas e grupos, pretendendo ser compreendida, aceita e participa, com o objetivo de entender os seus interesses e aspirações.

A compreensão da natureza dessas relações humanas permite melhores resultados dos subordinados e uma atmosfera onde cada pessoa é encorajada a expressar-se livre e de maneira sadia.

Com o avanço da tecnologia, o trabalho também passa a ser mais individual, cada funcionário em seu setor, isso faz com que as pessoas fiquem distantes uma das outras, aumentando o nível de stress, pois não conseguem mais se relacionarem, não há mais tempo para o diálogo.

A comunicação hoje é tudo, saber se comunicar é fundamental e para o sucesso de uma organização isso é essencial. Chiavenato (2010, p.47) diz: "A informação não é tocada, palpável nem medida, mas é um produto valioso no mundo atual porque proporciona poder".

Diante do exposto vê-se que o mundo gira em torno da comunicação e da informação e para que uma organização tenha sucesso é necessário que a comunicação seja clara, direta e transparente assim como as relações interpessoais.

Conforme diz Chiavenato (1989, p.3):

As organizações são unidades sociais (e, portanto, constituídas de pessoas que trabalham juntas) que existem para alcançar determinados objetivos. Os objetivos podem ser o lucro, as transações comerciais, o ensino, a prestação de serviços públicos, a caridade, o lazer, etc. Nossas vidas estão intimamente ligadas às organizações, porque tudo o que fazemos é feito dentro das organizações.

Os ambientes de trabalho são, pois, organizações, e nelas sobressai a interação entre as pessoas, para a promoção da formação humana.

Romão (2002) registra:

Hoje temos que nos preparar para viver a era emocional, onde a empresa tem de mostrar ao colaborador que ele é necessário como funcionário profissional, e antes de qualquer coisa que é um ser humano com capacidades que reúnem à produção da empresa, formarão uma equipe e harmoniosa em que o maior beneficiado será ele mesmo com melhoria em sua qualidade de vida, relacionamentos com os outros e, principalmente, o cliente que sentirá isso quando adquirir o produto ou serviço da empresa gerando a fidelização que tanto se busca.

O melhor negócio de uma organização ainda se chama gente, e ver gente integrada na organização como matéria-prima principal também é lucro, além de ser um fator primordial na geração de resultados.

Percebe-se que a parte humana da empresa precisa estar sempre em processo de educação, não a educação escolar, mas uma educação que tenha como objetivo melhorias no comportamento das pessoas, nas relações do dia a dia, pois somos seres de relações, não nos bastamos, precisamos sempre um do outro. Precisamos nos relacionar e se comunicar, somos seres inacabados em processo de educação constante, estamos em busca contínua de mudar nossa realidade.

Algumas dicas que podem ajudar a manter boas relações interpessoais no ambiente organizacional:

Procure investir em sua equipe e na manutenção de relacionamentos saudáveis.

Evite gerar competição uns com os outros e estimule a colaboração entre colegas e equipes.

Investir no desenvolvimento de habilidades e aprimoramento de competências da equipe.

Quando surgirem os conflitos e as diferenças, aja com cautela e não tome partido de ninguém.

Promova a conversa e evite brigas e discussões.

Algumas Normas de Convivência:

Fale com as pessoas, seja comunicativo, não há nada melhor que chegar para uma pessoa e conversar alegremente, discutir ideias e falar sobre várias coisas.

Sorria para as pessoas, é sempre bom encontrar uma pessoa alegre, sorridente, ela te deixa mais à vontade.

Chame as pessoas pelo nome, nunca coloque apelido de mau gosto nas pessoas, afinal você não gostaria que fizessem o mesmo com você.

Seja amigo e prestativo, pois ninguém quer um amigo impraticável perto de si, e para que você tenha amigos e pessoas prestativas, cultive isso também, seja amigo e prestativo.

Seja cordial, faça as coisas com boa vontade, ninguém gosta de pessoas que tudo que faz, é com raiva.

Tenha mais interesse com o que as pessoas falam com você, seja sincero e franco, mas é claro, com toda educação sem deixar as outras pessoas desajeitadas e desconfortáveis ao seu lado.

A dificuldade de relacionamento entre as pessoas é um dos principais problemas vivenciados no mundo moderno, quer seja entre amigos, entre pessoas da família ou entre colegas de trabalho. De modo geral essas desavenças surgem na interação diária entre duas ou mais pessoas, ocasionadas por divergências de ideias, por diferenças de personalidade, objetivos ou metas ou por variedade de percepções e modos de analisar uma mesma informação ou fato.

Atualmente, muito tem se falado da importância das relações interpessoais dentro das organizações, de se humanizar o ambiente de trabalho, mas afinal o que é essa tal humanização?

Humanizar significa respeitar o trabalhador enquanto pessoa, enquanto ser humano. Significa valorizá-lo em razão da dignidade que lhe é interna. A prática da humanização deve ser observada continuamente.

O comportamento ético deve ser o princípio da vida da organização, uma vez que se é ético é preocupar-se com a felicidade pessoal e coletiva.

Numa sociedade em que os valores morais estão deixando de existir por ações que destroem a ética e a moralidade, existe uma necessidade oculta de se buscar humanizar as pessoas e consequentemente as organizações.

Diante disso, com o aumento da necessidade das empresas de gerarem resultados positivos, tem se enfatizado a importância das relações interpessoais com vistas a melhorar o desempenho funcional e consequentemente contribuir para a realização dos objetivos organizacionais.

O relacionamento interpessoal saudável, por exemplo, às vezes não encontra proteção no ambiente organizacional, gerando os mais diversos conflitos e, portanto, “desumanizando” as organizações.

#### **Entendendo o Relacionamento Interpessoal: Relações Humanas**

Relacionamento interpessoal é atualmente o grande diferencial competitivo das mais variadas organizações, ele por sua vez, está intimamente ligado à necessidade de se ter recursos humanos, mais importantes inclusive que os financeiros e tecnológicos, ou seja, tem a ver com trabalho em equipe, confiança, amizade, cooperação, capacidade de julgamento e sabedoria das pessoas.

Chiavenato nos diz que 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, as diferenças individuais estão em alta: A área de Recursos Humanos está enfatizando as diferenças individuais e a diversidade nas organizações. A razão é simples: quanto maior a diferença das pessoas, tanto maior seu potencial de criatividade e inovação.

As mais recentes abordagens administrativas enfatizam que são as pessoas que fazem a diferença nas organizações. Em outras palavras, em um mundo onde a informação é rapidamente disponibilizada e compartilhada pelas organizações, sobressaem aquelas que são capazes de transformá-la rapidamente em oportunidades, em termos de novos produtos e serviços, antes que outras o façam. E isto pode ser conseguido não com a tecnologia simplesmente, mas com as pessoas que sabem utilizá-la adequadamente. São as pessoas (e não apenas a tecnologia) que fazem a diferença. A tecnologia pode ser adquirida por qualquer organização com facilidade, nas repartições, setores e estabelecimentos. Bons funcionários exigem um investimento muito mais longo em termos de capacitação quanto a habilidades e conhecimentos e, sobretudo, em termos de confiança e comprometimento pessoal.

Os sujeitos e os diferentes cenários são universos vivos ou sistemas inacabados em permanente interação e transformação e que, para compreendê-la, não se pode desprezar essa complexidade.

Entende-se que, no âmbito dos conhecimentos que envolvem os seres humanos e suas relações com os outros e com o mundo (âmbito das Ciências Humanas e Sociais), torna-se necessário considerar motivações, desejos, crenças, ideias, ideologias, intenções. Em razão disso, compreende-se que a realidade é uma construção

social e que os sujeitos também não estão prontos e acabados, mas se transformam. Também se compreende a realidade como sendo dinâmica e em constante transformação. Nesse processo de transformação da realidade, observam-se posições opostas, interesses contrários e a instalação de soluções provisórias, porém marcadas por contradições que, sendo evidenciadas, produzem a necessidade de novas transformações.

É preciso haver abertura para o conhecimento, pensar o novo, reconstruir o velho, reinventar o pensar. A educação abrange mais do que o saber fazer, é preciso aprender a viver com os outros, desenvolver a percepção de depender reciprocamente, administrar conflitos, a participação de projetos comuns, a ter prazer no espaço comum (CESAR; BIACHINI; PIASSA, 2008).

Trabalhar as relações humanas em grupo envolve as diferenças, opiniões, conceitos, atitudes, crenças, valores, preconceitos, diante de sua profissão, enfocando aspectos de Motivação, Autoestima, Percepção, Comunicação, Colaboração, Feedback, Liderança e Grupos, para um melhor conhecimento de si próprio e melhorar relações com o outro.

Muitas pessoas já perderam a noção do que é um convívio saudável e simplesmente se concentram em chegar à frente a qualquer custo. Como consequências naturais surgem diversos conflitos que podem comprometer o bom relacionamento dentro das instituições.

Quando realmente queremos, as coisas acontecem. O primeiro passo para a mudança é a aceitação das nossas deficiências, da aceitação de nós mesmos. Para isso, temos que mudar nossa atitude! Pergunte-se: Eu preciso mudar essa relação? Eu quero mudar essa relação? Eu posso fazer algo para transformar essa situação? Eu vou fazer isso? Se a resposta for positiva para as quatro perguntas, estamos preparados para mudar e reverter o quadro. Sem a nossa mudança de atitude, não há mudança nos relacionamentos. É muito fácil querermos mudar o outro, quando na verdade, temos que começar por nós mesmos.

Enfim, a forma como lidamos com o conflito é o que faz toda a diferença. Todo conflito apresenta uma oportunidade de enxergarmos o ponto de vista do outro e percebermos se faríamos o mesmo, caso estivéssemos no lugar dele. Se agirmos assim, os conflitos começam a ter um lado extremamente positivo, pois podem ser ótimas oportunidades para mudança de percepção, inovação na empresa, cooperação entre as pessoas e, principalmente, estímulo para que aconteça maior sinceridade nas relações interpessoais.

Cada pessoa tem uma história de vida, uma maneira de pensar a vida e assim também o trabalho é visto de sua forma especial. Há pessoas mais dispostas a ouvir, outras nem tanto, há pessoas que se interessam em aprender constantemente, outras não, enfim as pessoas têm objetivos diferenciados e nesta situação muitas vezes priorizam o que melhor lhes convém e às vezes em conflito com a própria empresa. Portanto:

O autoconhecimento e o conhecimento do outro são componentes essenciais na compreensão de como a pessoa atua no trabalho, dificultando ou facilitando as relações. Dentre as dificuldades mais observadas, destacam-se: falta de objetivos pessoais, dificuldade em priorizar, dificuldade em ouvir (BOM SUCESSO, 1997, p.38).

Sem respeito pelo nosso semelhante, um bom relacionamento interpessoal não será possível. Por sermos seres humanos diferentes uns dos outros, costumamos ver as pessoas e as situações que vivemos de forma como fazem sentido para nós, de acordo com nossos vícios e o hábito que temos de ver as pessoas e o mundo, e não somente e necessariamente da forma como a realidade se apresenta.

Alguém poderá explicar seu próprio comportamento ou de outra pessoa sem os conceitos de amor e de ódio? Geralmente desenvolvemos nossa própria série de conceitos para interpretar o comportamento dos outros. Precisamos saber que uma pessoa só muda quando ela mesma consegue perceber ou for convencida de que a forma como faz ou atua, de fato, não é a mais adequada. Ou seja, a própria pessoa precisa reconhecer a necessidade de mudar.

Em primeiro lugar, além do respeito, é necessário ter no mínimo um conhecimento razoável sobre pessoas, e conseguir adquirir experiências que nos façam entender que as relações interpessoais devem ser boas pelo menos para que possamos nos comunicar bem e fazer as coisas acontecerem.

A chave estrutural para que isso ocorra é oferecer o respeito que todo o ser humano merece reunir uma boa dose de paciência e principalmente gostar de pessoas e de gente.

Portanto, precisamos entender que relacionamento interpessoal é um dos quesitos de êxito e sucesso em nossas vidas. E que este relacionamento deve ser o melhor possível.

Outro aspecto importante para um bom relacionamento interpessoal depende de uma boa comunicação entre emissores e receptores. Qualquer informação que se pretenda transmitir de uma pessoa para outra, de uma pessoa para um grupo, de um professor para alunos, de um palestrante para ouvintes deve ser bem comunicada e bem compreendida. Quem dá informação é o principal responsável por uma boa comunicação.

Saber entender e conduzir de forma amigável nossas diferenças é uma habilidade essencial na forma de nos comunicar. Isto é o que as pessoas fazem naturalmente quando compartilham uma visão comum, desejam aprofundar suas amizades ou estabelecer um bom relacionamento.

Provavelmente ficaríamos positivamente surpresos se efetivamente soubéssemos conviver com as diferenças e como é possível conseguir resultados gratificantes procurando entender melhor a nós mesmos e os outros.

Enfim, podemos buscar similaridades e minimizar nossas diferenças como seres humanos de várias maneiras. É natural que procuremos amenizar nossas diferenças com as pessoas de que gostamos com aquelas que simpatizamos à primeira vista, ou mesmo compartilhamos nossos objetivos de vida.

Da mesma forma, também é natural que criemos barreiras com pessoas que consideramos difíceis ou até mesmo, de forma inexplicável, não simpatizamos. No entanto, quando não conseguimos minimizar nossas diferenças com essas pessoas, está formada a base para o conflito.

#### **Relações Humanas da Teoria à Prática**

Não é possível generalizar pessoas. Somos todos diferentes em cada uma de nossas relações. Porém, o mais importante é aceitar-nos do jeito que somos tratando de destacar as qualidades que temos e modificar o que deve ser mudado. E isso se refere tanto ao aspecto físico quanto ao aspecto psicológico. Não se pode nunca esquecer, que o ser humano é que faz as coisas acontecerem. Por que não tentar conhecê-lo melhor a cada dia?

Para evoluirmos, é importante entender definitivamente a importância de estabelecer um bom relacionamento interpessoal. De que forma? Em primeiro lugar, "respeito ao ser humano é fundamental". Além disso, dedicarmos um bom tempo à leitura, aos estudos sobre o ser humano e a conhecer pessoas. Estas ações irão nos ajudar a desenvolver a cada dia a habilidade de saber se relacionar bem. É fato que, sabendo viver, comunicando-se e relacionando-se bem, será possível conseguir obter resultados com e através de pessoas. Atitude positiva e maturidade caminham sempre juntas.