



CÓD: SL-076AB-22
7908433220473

COREN-AP

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAPÁ

Auxiliar de Serviços Gerais

EDITAL Nº 1, DE 6 DE ABRIL DE 2022

Língua Portuguesa

1. Compreensão de texto.	01
2. Ortografia	17
3. Acentuação,	18
4. Emprego de letras.....	18
5. Divisão silábica.....	19
6. Pontuação.....	19
7. Classes e emprego de palavras. Gênero e número dos substantivos. Coletivos.....	21
8. Concordância.....	27
9. Significado das palavras: sinônimos, antônimos, denotação e conotação.....	28

Matemática

1. Conjuntos numéricos. Números naturais, inteiros, racionais e reais. Operações com conjuntos.	01
2. Fatoração e números primos – divisibilidade, máximo divisor comum e mínimo múltiplo comum.....	05
3. Razões e proporções – divisão proporcional.....	06
4. Regras de três simples e composta.	08
5. Porcentagem.....	08
6. Juros simples e compostos.....	09

Legislação Específica

1. Regimento interno do Coren-AP	01
2. Lei nº 5.905/1973	06
3. Código de ética dos empregados públicos do sistema cofen/coren (resolução cofen nº 507/2016)	08

Atualidades (Digital)

1. Tópicos atuais e relevantes de diversas áreas, tais como segurança, transportes, política, economia, sociedade, educação, saúde, cultura, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável e ecologia.....	01
--	----

Conhecimentos Específicos Auxiliar de Serviços Gerais

1. Qualidade no atendimento	01
2. Noções de higiene e limpeza. Produtos e ferramentas para higiene e limpeza	13
3. Destinação do lixo.....	24
4. Equipamentos para a segurança e higiene. Normas de segurança.....	27
5. Uso de equipamentos de escritório	38
6. Noções de estoque.....	40

COMPREENSÃO DE TEXTO

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.

CONJUNTOS NUMÉRICOS. NÚMEROS NATURAIS, INTEIROS, RACIONAIS E REAIS. OPERAÇÕES COM CONJUNTOS

Números Naturais

Os números naturais são o modelo matemático necessário para efetuar uma contagem.

Começando por zero e acrescentando sempre uma unidade, obtemos o conjunto infinito dos números naturais

$$\mathbb{N} = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6 \dots\}$$

- Todo número natural dado tem um sucessor

- a) O sucessor de 0 é 1.
- b) O sucessor de 1000 é 1001.
- c) O sucessor de 19 é 20.

Usamos o * para indicar o conjunto sem o zero.

$$\mathbb{N}^* = \{1, 2, 3, 4, 5, 6 \dots\}$$

- Todo número natural dado N, exceto o zero, tem um antecessor (número que vem antes do número dado).

Exemplos: Se m é um número natural diferente de zero.

- a) O antecessor do número m é m-1.
- b) O antecessor de 2 é 1.
- c) O antecessor de 56 é 55.
- d) O antecessor de 10 é 9.

Expressões Numéricas

Nas expressões numéricas aparecem adições, subtrações, multiplicações e divisões. Todas as operações podem acontecer em uma única expressão. Para resolver as expressões numéricas utilizamos alguns procedimentos:

Se em uma expressão numérica aparecer as quatro operações, devemos resolver a multiplicação ou a divisão primeiramente, na ordem em que elas aparecerem e somente depois a adição e a subtração, também na ordem em que aparecerem e os parênteses são resolvidos primeiro.

Exemplo 1

$$10 + 12 - 6 + 7$$

$$22 - 6 + 7$$

$$16 + 7$$

$$23$$

Exemplo 2

$$40 - 9 \times 4 + 23$$

$$40 - 36 + 23$$

$$4 + 23$$

$$27$$

Exemplo 3

$$25 - (50 - 30) + 4 \times 5$$

$$25 - 20 + 20 = 25$$

Números Inteiros

Podemos dizer que este conjunto é composto pelos números naturais, o conjunto dos opostos dos números naturais e o zero. Este conjunto pode ser representado por:

$$\mathbb{Z} = \{\dots, -3, -2, -1, 0, 1, 2, 3, \dots\}$$

Subconjuntos do conjunto \mathbb{Z} :

1) Conjunto dos números inteiros excluindo o zero

$$\mathbb{Z}^* = \{\dots -2, -1, 1, 2, \dots\}$$

2) Conjuntos dos números inteiros não negativos

$$\mathbb{Z}_+ = \{0, 1, 2, \dots\}$$

3) Conjunto dos números inteiros não positivos

$$\mathbb{Z}_- = \{\dots -3, -2, -1\}$$

Números Racionais

Chama-se de número racional a todo número que pode ser expresso na forma $\frac{a}{b}$, onde a e b são inteiros quaisquer, com $b \neq 0$

São exemplos de números racionais:

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

As dízimas periódicas podem ser representadas por fração, portanto são consideradas números racionais.

Como representar esses números?

Representação Decimal das Frações

Temos 2 possíveis casos para transformar frações em decimais

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

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

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

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

2º) Terá um número infinito de algarismos após a vírgula, mas lembrando que a dízima deve ser periódica para ser número racional

OBS: período da dízima são os números que se repetem, se não repetir não é dízima periódica e assim números irracionais, que trataremos mais a frente.

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

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

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

Representação Fracionária dos Números Decimais

1º caso) Se for exato, conseguimos sempre transformar com o denominador seguido de zeros.

O número de zeros depende da casa decimal. Para uma casa, um zero (10) para duas casas, dois zeros(100) e assim por diante.

$$0,3 = \frac{3}{10}$$

$$0,03 = \frac{3}{100}$$

$$0,003 = \frac{3}{1000}$$

$$3,3 = \frac{33}{10}$$

2º caso) Se dízima periódica é um número racional, então como podemos transformar em fração?

Exemplo 1

Transforme a dízima 0, 333... em fração

Sempre que precisar transformar, vamos chamar a dízima dada de x, ou seja

$$X=0,333...$$

Se o período da dízima é de um algarismo, multiplicamos por 10.

$$10x=3,333...$$

E então subtraímos:

$$10x-x=3,333...-0,333...$$

$$9x=3$$

$$X=3/9$$

$$X=1/3$$

Agora, vamos fazer um exemplo com 2 algarismos de período.

Exemplo 2

Seja a dízima 1,1212...

Façamos x = 1,1212...

$$100x = 112,1212...$$

Subtraindo:

$$100x-x=112,1212...-1,1212...$$

$$99x=111$$

$$X=111/99$$

Números Irracionais

Identificação de números irracionais

- Todas as dízimas periódicas são números racionais.
- Todos os números inteiros são racionais.
- Todas as frações ordinárias são números racionais.
- Todas as dízimas não periódicas são números irracionais.
- Todas as raízes inexatas são números irracionais.
- A soma de um número racional com um número irracional é sempre um número irracional.
- A diferença de dois números irracionais, pode ser um número racional.
- Os números irracionais não podem ser expressos na forma $\frac{a}{b}$, com a e b inteiros e b≠0.

Exemplo: $\sqrt{5} - \sqrt{5} = 0$ e 0 é um número racional.

- O quociente de dois números irracionais, pode ser um número racional.

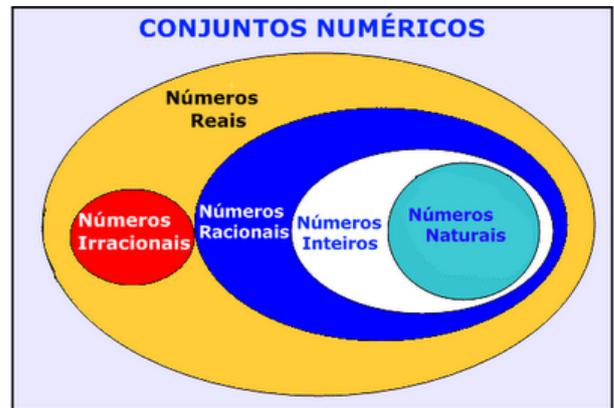
Exemplo: $\sqrt{8} : \sqrt{2} = \sqrt{4} = 2$ e 2 é um número racional.

- O produto de dois números irracionais, pode ser um número racional.

Exemplo: $\sqrt{7} \cdot \sqrt{7} = \sqrt{49} = 7$ é um número racional.

Exemplo: radicais ($\sqrt{2}, \sqrt{3}$) a raiz quadrada de um número natural, se não inteira, é irracional.

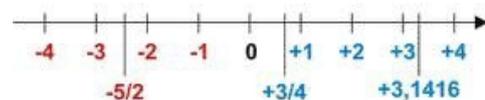
Números Reais



Fonte: www.estudokids.com.br

Representação na reta

Conjunto dos números reais



Intervalos limitados

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



Intervalo: [a,b]
Conjunto: {x ∈ R | a ≤ x ≤ b}

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



Intervalo:]a,b[
Conjunto: {x ∈ R | a < x < b}

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



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

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



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

Intervalos Ilimitados

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



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

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



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

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



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

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



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

Potenciação

Multiplicação de fatores iguais
 $2^3 = 2 \cdot 2 \cdot 2 = 8$

Casos

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

$1^0 = 1$

$100000^0 = 1$

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

$3^1 = 3$

$4^1 = 4$

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

$(-2)^2 = 4$

$(-4)^2 = 16$

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

$(-2)^3 = -8$

$(-3)^3 = -27$

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

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

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

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

$0^2 = 0$

$0^3 = 0$

Propriedades

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

Exemplos:

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

$(2 \cdot 2 \cdot 2 \cdot 2) \cdot (2 \cdot 2 \cdot 2) = 2 \cdot 2 \cdot 2 \cdot 2 \cdot 2 \cdot 2 = 2^7$

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

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

Exemplos:

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

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

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

Exemplos:

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

REGIMENTO INTERNO DO COREN-AP

REGIMENTO INTERNO COREN-AP

**TÍTULO I
DA NATUREZA, JURISDIÇÃO E FORO**

Art. 1º - O presente Regimento Interno disciplina o funcionamento do Conselho Regional de Enfermagem do Amapá, doravante referido nesta norma por sua sigla, Coren-AP, observada a Lei Federal nº 5.905 de 12 de julho de 1973.

Art. 2º - O Coren-AP é dotado de personalidade jurídica de direito público e integra o Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem que se constitui como Autarquia Federal regulamentadora e fiscalizadora do exercício da profissão de Enfermagem.

§ 1º - O Coren-AP tem jurisdição e competência territorial na unidade federativa do Estado do Amapá, com foro e sede administrativa na cidade de Macapá e é dotado de autonomia administrativa, financeira, orçamentária, patrimonial e política, sem vínculo funcional ou hierárquico com os órgãos da Administração Pública.

§ 2º - O Coren-AP é subordinado hierarquicamente ao Cofen nos limites da lei, com rigorosa observância as determinações estabelecidas em Resoluções, Decisões, Acórdãos, Instruções e demais provimentos.

§ 3º - No atendimento de suas finalidades, o Coren-AP exerce ações deliberativas, administrativas ou executivas, normativo regulamentares, contenciosas e disciplinares.

Art. 3º - O Coren-AP tem como finalidade a normatividade, a disciplina e a fiscalização do exercício profissional da Enfermagem em observância aos seus princípios éticos, respeitadas as normas profissionais vigentes e as diretrizes do Cofen.

Parágrafo Único - O Coren-AP constitui-se em Tribunal de Ética para o julgamento das infrações ao Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem, Resolução Cofen nº 564/2017.

**TÍTULO II
DA FINALIDADE E COMPETÊNCIAS**

Art. 4º - O Coren-AP na forma da lei, é responsável perante o Cofen, pelo efetivo atendimento em sua jurisdição dos seus objetivos legais e da classe da Enfermagem.

Parágrafo Único - O Coren-AP é regido pela Lei Federal nº 5.905/1973 e pelas Resoluções do Cofen, por este Regimento Interno, pelas normas complementares deste Regional e demais normatizações que lhe são conferidas.

Art. 5º - O Coren-AP poderá celebrar convênios e termos de cooperação com o Cofen e outros Conselhos Regionais, com Entidades públicas ou privadas, especialmente da área de Enfermagem, assim como com estruturas do executivo, legislativo e judiciário visando à defesa da saúde, o fortalecimento da Enfermagem, observadas as normas legais.

Art. 6º - O Coren-AP tem por competências:

I - Disciplinar, normatizar e fiscalizar o exercício profissional observado as diretrizes gerais do Cofen;

II - Cumprir as instruções e provimentos do Cofen;

III - Deliberar sobre inscrição, cancelamento, suspensão, inscrição remida, transferência, reinscrição, inscrição secundária, emissão de segunda via e renovação de carteira no âmbito do Regional;

IV - Assegurar o registro dos profissionais com exercício na respectiva jurisdição do Regional;

V - Expedir a carteira profissional indispensável ao exercício da profissão, a qual tem fé pública em todo o território nacional e serve como documento de identidade;

VI - Zelar pelo bom conceito da profissão da Enfermagem e dos que a exerçam;

VII - Contribuir para o aprimoramento das ações de enfermagem;

VIII - Conhecer e decidir os assuntos atinentes à ética profissional, impondo as penalidades cabíveis com fulcro no Art. 18 da Lei Federal nº 5.905/1973;

IX - Colaborar no desenvolvimento de estudos, campanhas, eventos técnico-científicos e culturais para aperfeiçoamento dos profissionais de Enfermagem;

X - Prestar esclarecimentos à sociedade sobre as normas éticas e as responsabilidades inerentes ao exercício profissional da Enfermagem;

XI - Organizar e administrar os seus próprios serviços e arrecadar as contribuições e demais emolumentos e valores que lhe sejam devidos, com o devido repasse de receita ao Cofen conforme previsão legal;

XII - Elaborar o plano plurianual e suas propostas orçamentárias anuais e submetê-lo à aprovação do Cofen;

XIII - Fixar os valores de anuidades, taxas e emolumentos anuais;

XIV - Apresentar prestação de contas, respeitando o calendário estabelecido pelo Cofen e órgão de controle;

XV - Decidir sobre a criação, transformação ou extinção de cargos e a fixação de vencimentos dos empregados do quadro de pessoal;

XVI - Aprovar abertura de concurso público para o provimento dos cargos efetivos e homologar o respectivo resultado final;

XVII - Propor ao Cofen medidas visando à melhoria do exercício profissional da Enfermagem;

XVIII - Apresentar prestação de contas ao Cofen até o dia 28 de fevereiro de cada ano;

XIV - Eleger sua diretoria e seus delegados eleitores para o sistema ao Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem;

XX - Exercer demais atribuições que lhes forem conferidas por lei e pelo Cofen;

XXI - Prestar apoio técnico consultivo aos órgãos e instituições públicas ou privadas em matéria sobre Enfermagem.

**TÍTULO III
DA ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO**

Art. 7º - O Coren-AP apresenta a seguinte estrutura organizacional:

I- Assembleia Geral constituída pelos profissionais inscritos.

II- Plenário, órgão deliberativo.

III- Diretoria, órgão executivo.

IV- Delegado Regional.

V- Órgãos de Assessoramento.

a)- Assessoria Nível I

• Procuradoria Geral

• Controladoria Geral

• Assessoria Jurídica

• Assessoria Executiva

• Ouvidoria

b)- Assessoria Nível II

- Chefe de Gabinete
- c)- Assessoria Nível III
- Assessoria de Planejamento
- Auditoria Interna
- Assessoria Técnica e Logística
- Assessoria de Comunicação e Eventos
- Departamento Contábil Financeiro
- Departamento de Apoio Administrativo
- Departamento de Gestão do Exercício Profissional
- Departamento de Tecnologia e Informações
- CPL
- d)- Função Gratificada I Superior
- Divisão de Fiscalização do Exercício Profissional
- Divisão de Gestão de Pessoas
- Divisão de Contabilidade e Finanças
- Divisão de Processos Éticos
- Divisão de Grupos Técnicos/Trabalho
- Divisão de Planejamento e Tecnologia
- Divisão de desenvolvimento de Sistemas
- e)- Função Gratificada II Médio
- Secretário (a) de Gabinete
- Secretário (a) de Plenária
- Divisão de Patrimônio e Almoxarifado
- Divisão de Transporte
- Divisão de Cobrança e Dívida Ativa
- Divisão de Contratos e Convênios
- Divisão de Registro e Cadastro

TÍTULO IV DA ASSEMBLEIA GERAL

Art. 8º - A Assembleia Geral do Regional constituída pelos profissionais adimplentes inscritos no Coren-AP é convocada pelo (a) Presidente (a), para as eleições dos Conselheiros titulares e suplentes, segundo as normas estabelecidas em ato resolucional próprio.

§1 - Compete à Assembleia Geral nos termos do artigo 12 da Lei nº 5.905, de 12 de julho de 1973 e do Código Eleitoral dos Conselhos de Enfermagem, por voto pessoal, secreto e obrigatório de seus membros, em época previamente determinada e publicada pelo Cofen, eleger os Conselheiros Regionais titulares e suplentes.

§ 2 - A Diretoria do Coren-AP, através do Presidente, tomará todas as providências necessárias à convocação da Assembleia Geral, estabelecendo todos os critérios e formalidade à execução e cumprimento dos atos destinados à realização das Eleições, de modo que esta venha a acontecer de forma democrática, respeitando-se a legalidade e a ordem necessárias.

TÍTULO V DO PLENÁRIO

Art. 9º - O Plenário é órgão de deliberação do Coren-AP, composto por 10 (dez) Conselheiros, sendo 5 (cinco) titulares e 5 (cinco) suplentes, denominados conselheiros Regionais, todos profissionais de Enfermagem, de nacionalidade brasileira, na proporção de 3/5 (três quintos) de enfermeiros e 2/5 (dois quintos) de técnicos e ou auxiliares de Enfermagem.

Parágrafo Único – O número de membros titulares e suplentes na composição do plenário será sempre ímpar, e sua fixação ou modificação observará proporção ao número de profissionais inscritos, em conformidade com a Lei nº 5.905, de 12 de julho de 1973.

Art. 10 - O mandato dos membros do Plenário do Coren-AP é honorífico, tem duração de 3 (três) anos, admitida uma reeleição consecutiva.

§ 1 – A eleição dos Conselheiros efetivos e suplentes obedece às determinações do Código Eleitoral aprovado pelo Conselho Federal de Enfermagem - Cofen.

§ 2 – A escolha dentre os Conselheiros titulares do Plenário para ocuparem os cargos de Presidente, Secretário, Tesoureiro e Delegado Regional se processará nos termos previstos no Código Eleitoral dos Conselhos de Enfermagem.

§ 3 – O diploma de Conselheiro é atribuído a todos os membros do Plenário, titulares e suplentes.

CAPÍTULO I ORGANIZAÇÃO

Art. 11 - O Plenário é convocado pela P residência do Coren-AP para reuniões ordinárias, a serem realizadas mensalmente e reuniões extraordinárias, quando necessárias, com presença de maioria titulares dos Conselheiros, em sessões públicas na sede do Coren-AP ou, excepcionalmente, em outro local.

§ 1º - Entende-se por reunião ordinária aquela cuja organização é prevista no programa de trabalho do Coren-AP e o respectivo custo está incluído no orçamento do exercício;

§ 2º - As reuniões de Plenário de julgamento de processos ético-disciplinares poderão ser realizadas sob caráter reservado, com a presença apenas dos Conselheiros convocados, das partes interessadas, dos advogados e dos empregados da Autarquia que auxiliam nos trabalhos das mesmas.

§ 3º - Em caso de falta ou ausência de conselheiro titular, o Presidente deverá efetivar Conselheiros suplentes em número suficiente para a instalação e continuidade dos trabalhos.

§ 4º - É facultada a presença de profissionais de enfermagem e pessoas da comunidade, na qualidade de observadores, sem direito a voz, desde que mantida a ordem no recinto.

Art. 12- A verificação do quórum precede à abertura dos trabalhos. A inexistência de quórum implica na transferência da reunião para outra data e horário.

§ 1º – Os Conselheiros suplentes participam das Reuniões do Plenário sem direito a voto, salvo quando estiver designado para substituir Conselheiro titular.

§ 2º – Participam das Reuniões do Plenário outras pessoas, a critério do Presidente, da Diretoria ou do Plenário, com direito a voz apenas.

§ 3º - Na falta ou impedimento do Presidente, a reunião será dirigida por membro da Diretoria na ordem legal de substituição, e, na ausência ou falta destes, se houver quórum, pelo Conselheiro com maior tempo de inscrição.

§ 4º – Em todos os casos deverá ser observada a ordem, a solenidade do recinto e eventuais regras baixadas na sessão, assegurando-se os meios necessários para sua consecução, podendo o Presidente, visando garantir a ordem, determinar a retirada de pessoas do recinto.

§ 5º – O Plenário poderá designar colaborador/empregado para auxiliar no desempenho das funções dos seus membros e de suas atividades.

Art. 13- Reunião Ordinária de Plenário (ROP) será realizada mensalmente de acordo com o calendário anual, e deverá ter pauta definida.

Parágrafo Único – A reunião inicia-se com a verificação de quórum, leitura da ata da reunião anterior, informes gerais da presidência e dos membros.

Art. 14- A Reunião Extraordinária de Plenária (REP) é convocada pelo Presidente ou a requerimento justificado de 2/3 (dois terços) dos membros do Plenário, quando da ocorrência de evento que por sua importância e urgência justifique a medida, vedada à inclusão na pauta respectiva de assunto estranho ao que tenha justificado a convocação.

Art. 15- A convocação para as Reuniões da Plenária deverá ser encaminhada formalmente, indicando, além da pauta, o local, a data e a hora da reunião.

§1 - A mudança de data, hora e local das Reuniões Ordinárias e Extraordinárias poderão ocorrer somente em situações excepcionais.

Art. 16 - A pauta da Reunião do Plenário, bem como a direção de seu trabalho, é de responsabilidade da Presidência.

§ 1º - A pauta e convocatória deverão ser encaminhadas com antecedência mínima de 72 horas aos Conselheiros componentes do Plenário.

§2º- Os Conselheiros poderão solicitar inclusão de pauta, desde que solicitado oficialmente com no mínimo 3 (três) dias de antecedência, ou durante a sessão de plenário, cabendo à Presidência, em ambos os casos, a análise da solicitação e deferimento.

§3º- Na Reunião Ordinária de Plenário poderá ser discutida e votada matéria que não conste na pauta, desde que deferido pela Presidência.

Art. 17- A pauta da Reunião de Plenário é dividida em três partes:

- I.Expediente
- II.Ordem do dia
- III.Assuntos Gerais

§1º- O Expediente compreende: abertura e verificação de quórum; leitura, discussão e aprovação da ata da reunião anterior; comunicado do Presidente e comunicados dos conselheiros e demais participantes da reunião.

§2º- A Ordem do dia compreende: apresentação de matérias previamente relacionadas; leitura e discussão dos pareceres dos relatores e leitura e discussão de pareceres técnicos.

§3º- Em Assuntos gerais são discutidas e votadas proposições, apresentadas por escrito ou não, pertinentes à matéria não incluída na Ordem do dia.

Art. 18- Colocados os assuntos da pauta em discussão, o Presidente inscreverá, por ordem de solicitação, os Conselheiros que desejarem fazer uso da palavra, fazendo moderação do debate e inclusive limitando o tempo do uso da palavra dos inscritos.

Parágrafo Único – Durante a discussão, qualquer conselheiro poderá pedir vista do processo, cabendo à Presidência a decisão sobre o seu deferimento.

Art. 19- Após o pronunciamento dos Conselheiros inscritos, o Presidente encerrará a discussão e colocará a matéria em votação.

§1º- O Conselheiro deverá abster-se de votar, nos casos de impedimento ou suspeição, devidamente declarado em ata.

§2º- Fica assegurado o direito de voto do Conselheiro suplente designado como relator de processo, devendo, no entanto, fazê-lo em substituição a um dos membros efetivos no momento da votação, definido pelo Presidente.

§3º - O Conselheiro poderá apresentar declaração de voto para registro em ata.

Art. 20- Concluída a votação e a apuração dos votos, o Presidente proclamará o resultado.

§1º - Após a proclamação do resultado, é vedada aos Conselheiros a modificação do voto.

§2º - A matéria cujo resultado tenha sido proclamado não poderá ser objeto de nova deliberação, salvo nos casos de pedido de reapreciação, devidamente justificado pela Presidência ou por 2/3 (dois terços) dos membros do Plenário.

Art. 21 - As atas das reuniões darão notícia sucinta dos trabalhos, reproduzindo, quando for o caso, o teor integral de qualquer matéria, permitindo-se declaração escrita de voto; nela constarão, também, as justificativas apresentadas pelos Conselheiros ausentes.

§1º – As atas serão redigidas em papel timbrado com linhas numeradas, sendo aprovadas depois de lidas e retificadas, quando necessário, em Reunião de Plenário, devendo ser assinadas e rubricadas em todas as folhas pelos Conselheiros presentes à reunião que as originou.

§2º - Os extratos de ata serão assinados pelo Presidente e Secretário da respectiva sessão.

CAPÍTULO II COMPETÊNCIA

Art. 22 - Compete ao Plenário do Coren-AP:

I-Elaborar regimento interno do Regional e suas alterações, submetendo-o à homologação do /Cofen;

II-Eleger o Presidente, Secretário, Tesoureiro e Delegado Regional e dar-lhes posse;

III-Apreciar e deliberar sobre renúncia, vacância e licença de Conselheiro e respectiva substituição;

IV-Estabelecer a programação das reuniões ordinárias e aprovar suas atas;

V-Elaborar o Planejamento Estratégico Plurianual e Anual das atividades do CorenAP;

VI-Aprovar o Relatório de Gestão, os balancetes e a Prestação de Contas anual das atividades do órgão a serem homologadas pelo Cofen;

VII-Julgar os processos éticos, impondo as penalidades cabíveis e propor ao Cofen a aplicação da pena de cassação do exercício profissional, se for o caso;

VIII-Aprovar decisões, pareceres, planejamentos e relatórios no âmbito do CorenAP;

IX-Deliberar sobre os pedidos de inscrição principal e secundária de profissionais de Enfermagem, de Registro de Pessoas Jurídicas que exercem atividades de Enfermagem na área de sua jurisdição e de inscrição de especialista, reinscrição bem como sobre os pedidos de transferência, baixa, suspensão ou cancelamento dessas inscrições e inscrição remida;

X-Zelar pelo patrimônio do Conselho e estabelecer as diretrizes para a administração de suas rendas e receitas;

XI-Homologar a Política de Gestão de Pessoas, a criação de cargos, funções e assessorias e fixação dos salários e gratificações praticadas pelo Coren-AP;

XII-Aprovar a proposta orçamentária do Coren-AP e as suas reformulações a serem homologadas pelo Cofen e a abertura de créditos adicionais, especiais e suplementares.

XIII-Participar de fóruns representativos contribuindo na formulação de políticas públicas de Saúde/Enfermagem e áreas afins;

XIV-Realizar e ou apoiar eventos técnicos, científicos e culturais para o desenvolvimento da Enfermagem;

XV-Definir valores indenizatórios de diárias, auxílio representação e jetons, dentro dos limites estabelecidos pelo Cofen, e encaminhá-los para sua homologação;

XVI-Deliberar sobre proposituras de ações judiciais;

QUALIDADE NO ATENDIMENTO

Quando se fala em comunicação interna organizacional, automaticamente relaciona ao profissional de Relações Públicas, pois ele é o responsável pelo relacionamento da empresa com os seus diversos públicos (internos, externos e misto).

As organizações têm passado por diversas mudanças buscando a modernização e a sobrevivência no mundo dos negócios. Os maiores objetivos dessas transformações são: tornar a empresa competitiva, flexível, capaz de responder as exigências do mercado, reduzindo custos operacionais e apresentando produtos competitivos e de qualidade.

A reestruturação das organizações gerou um público interno de novo perfil. Hoje, os empregados são muito mais conscientes, responsáveis, inseridos e atentos às cobranças das empresas em todos os setores. Diante desse novo modelo organizacional, é que se propõe como atribuição do profissional de Relações Públicas ser o intermediador, o administrador dos relacionamentos institucionais e de negócios da empresa com os seus públicos. Sendo assim, fica claro que esse profissional tem seu campo de ação na política de relacionamento da organização.

A comunicação interna, portanto, deve ser entendida como um feixe de propostas bem encadeadas, abrangentes, coisa significativamente maior que um simples programa de comunicação impressa. Para que se desenvolva em toda sua plenitude, as empresas estão a exigir profissionais de comunicação sistêmicos, abertos, treinados, com visões integradas e em permanente estado de alerta para as ameaças e oportunidades ditadas pelo meio ambiente.

Percebe-se com isso, a multivariada das funções dos Relações Públicas: estratégica, política, institucional, mercadológica, social, comunitária, cultural, etc.; atuando sempre para cumprir os objetivos da organização e definir suas políticas gerais de relacionamento.

Em vista do que foi dito sobre o profissional de Relações Públicas, destaca-se como principal objetivo liderar o processo de comunicação total da empresa, tanto no nível do entendimento, como no nível de persuasão nos negócios.

Pronúncia correta das palavras

Proferir as palavras corretamente. Isso envolve:

- ✓ Usar os sons corretos para vocalizar as palavras;
- ✓ Enfatizar a sílaba certa;
- ✓ Dar a devida atenção aos sinais diacríticos

Por que é importante?

A pronúncia correta confere dignidade à mensagem que pregamos. Permite que os ouvintes se concentrem no teor da mensagem sem ser distraídos por erros de pronúncia.

Fatores a considerar. Não há um conjunto de regras de pronúncia que se aplique a todos os idiomas. Muitos idiomas utilizam um alfabeto. Além do alfabeto latino, há também os alfabetos árabe, cirílico, grego e hebraico. No idioma chinês, a escrita não é feita por meio de um alfabeto, mas por meio de caracteres que podem ser compostos de vários elementos. Esses caracteres geralmente representam uma palavra ou parte de uma palavra. Embora os idiomas japonês e coreano usem caracteres chineses, estes podem ser pronunciados de maneiras bem diferentes e nem sempre ter o mesmo significado.

Nos idiomas alfabéticos, a pronúncia adequada exige que se use o som correto para cada letra ou combinação de letras. Quando o idioma segue regras coerentes, como é o caso do es-

panhol, do grego e do zulu, a tarefa não é tão difícil. Contudo, as palavras estrangeiras incorporadas ao idioma às vezes mantêm uma pronúncia parecida à original. Assim, determinadas letras, ou combinações de letras, podem ser pronunciadas de diversas maneiras ou, às vezes, simplesmente não ser pronunciadas. Você talvez precise memorizar as exceções e então usá-las regularmente ao conversar. Em chinês, a pronúncia correta exige a memorização de milhares de caracteres. Em alguns idiomas, o significado de uma palavra muda de acordo com a entonação. Se a pessoa não der a devida atenção a esse aspecto do idioma, poderá transmitir ideias erradas.

Se as palavras de um idioma forem compostas de sílabas, é importante enfatizar a sílaba correta. Muitos idiomas que usam esse tipo de estrutura têm regras bem definidas sobre a posição da sílaba tônica (aquela que soa mais forte). As palavras que fogem a essas regras geralmente recebem um acento gráfico, o que torna relativamente fácil pronunciá-las de maneira correta. Contudo, se houver muitas exceções às regras, o problema fica mais complicado. Nesse caso, exige bastante memorização para se pronunciar corretamente as palavras.

Em alguns idiomas, é fundamental prestar bastante atenção aos sinais diacríticos que aparecem acima e abaixo de determinadas letras, como: è, é, ô, ñ, õ, ü, ü, ç, ç.

Na questão da pronúncia, é preciso evitar algumas armadilhas. A precisão exagerada pode dar a impressão de afetação e até de esnobismo. O mesmo acontece com as pronúncias em desuso. Tais coisas apenas chamam atenção para o orador. Por outro lado, é bom evitar o outro extremo e relaxar tanto no uso da linguagem quanto na pronúncia das palavras. Algumas dessas questões já foram discutidas no estudo "Articulação clara".

Em alguns idiomas, a pronúncia aceitável pode diferir de um país para outro — até mesmo de uma região para outra no mesmo país. Um estrangeiro talvez fale o idioma local com sotaque. Os dicionários às vezes admitem mais de uma pronúncia para determinada palavra. Especialmente se a pessoa não teve muito acesso à instrução escolar ou se a sua língua materna for outra, ela se beneficiará muito por ouvir com atenção os que falam bem o idioma local e imitar sua pronúncia. Como Testemunhas de Jeová queremos falar de uma maneira que dignifique a mensagem que pregamos e que seja prontamente entendida pelas pessoas da localidade.

No dia-a-dia, é melhor usar palavras com as quais se está bem familiarizado. Normalmente, a pronúncia não constitui problema numa conversa, mas ao ler em voz alta você poderá se deparar com palavras que não usa no cotidiano.

Maneiras de aprimorar

Muitas pessoas que têm problemas de pronúncia não se dão conta disso.

Em primeiro lugar, quando for designado a ler em público, consulte num dicionário as palavras que não conhece. Se não tiver prática em usar o dicionário, procure em suas páginas iniciais, ou finais, a explicação sobre as abreviaturas, as siglas e os símbolos fonéticos usados ou, se necessário, peça que alguém o ajude a entendê-los. Em alguns casos, uma palavra pode ter pronúncias diferentes, dependendo do contexto. Alguns dicionários indicam a pronúncia de letras que têm sons variáveis bem como a sílaba tônica. Antes de fechar o dicionário, repita a palavra várias vezes em voz alta.

Uma segunda maneira de melhorar a pronúncia é ler para alguém que pronuncia bem as palavras e pedir-lhe que corrija seus erros.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS

Um terceiro modo de aprimorar a pronúncia é prestar atenção aos bons oradores.

Pronúncia de números telefônicos

O número de telefone deve ser pronunciado algarismo por algarismo.

Deve-se dar uma pausa maior após o prefixo.

Lê-se em caso de uma sequência de números de três em três algarismos, com exceção de uma sequência de quatro números juntos, onde damos uma pausa a cada dois algarismos.

O número “6” deve ser pronunciado como “meia” e o número “11”, que é outra exceção, deve ser pronunciado como “onze”.

Veja abaixo os exemplos

011.264.1003 – zero, onze – dois, meia, quatro – um, zero – zero, três

021.271.3343 – zero, dois, um – dois, sete, um – três, três – quatro, três

031.386.1198 – zero, três, um – três, oito, meia – onze – nove, oito

Exceções

110 -cento e dez

111 – cento e onze

211 – duzentos e onze

118 – cento e dezoito

511 – quinhentos e onze

0001 – mil ao contrário

Atendimento telefônico

Na comunicação telefônica, é fundamental que o interlocutor se sinta acolhido e respeitado, sobretudo porque se trata da utilização de um canal de comunicação a distância. É preciso, portanto, que o processo de comunicação ocorra da melhor maneira possível para ambas as partes (emissor e receptor) e que as mensagens sejam sempre acolhidas e contextualizadas, de modo que todos possam receber bom atendimento ao telefone.

Alguns autores estabelecem as seguintes recomendações para o atendimento telefônico:

- não deixar o cliente esperando por um tempo muito longo. É melhor explicar o motivo de não poder atendê-lo e retornar a ligação em seguida;

- o cliente não deve ser interrompido, e o funcionário tem de se empenhar em explicar corretamente produtos e serviços;

- atender às necessidades do cliente; se ele desejar algo que o atendente não possa fornecer, é importante oferecer alternativas;

- agir com cortesia. Cumprimentar com um “bom-dia” ou “boa-tarde”, dizer o nome e o nome da empresa ou instituição são atitudes que tornam a conversa mais pessoal. Perguntar o nome do cliente e tratá-lo pelo nome transmitem a ideia de que ele é importante para a empresa ou instituição. O atendente deve também esperar que o seu interlocutor desligue o telefone. Isso garante que ele não interrompa o usuário ou o cliente. Se ele quiser complementar alguma questão, terá tempo de retomar a conversa.

No atendimento telefônico, a linguagem é o fator principal para garantir a qualidade da comunicação. Portanto, é preciso que o atendente saiba ouvir o interlocutor e responda a suas demandas de maneira cordial, simples, clara e objetiva. O uso

correto da língua portuguesa e a qualidade da dicção também são fatores importantes para assegurar uma boa comunicação telefônica. É fundamental que o atendente transmita a seu interlocutor segurança, compromisso e credibilidade.

Além das recomendações anteriores, são citados, a seguir, procedimentos para a excelência no atendimento telefônico:

- Identificar e utilizar o nome do interlocutor: ninguém gosta de falar com um interlocutor desconhecido, por isso, o atendente da chamada deve identificar-se assim que atender ao telefone. Por outro lado, deve perguntar com quem está falando e passar a tratar o interlocutor pelo nome. Esse toque pessoal faz com que o interlocutor se sinta importante;

- assumir a responsabilidade pela resposta: a pessoa que atende ao telefone deve considerar o assunto como seu, ou seja, comprometer-se e, assim, garantir ao interlocutor uma resposta rápida. Por exemplo: não deve dizer “não sei”, mas “vou imediatamente saber” ou “daremos uma resposta logo que seja possível”. Se não for mesmo possível dar uma resposta ao assunto, o atendente deverá apresentar formas alternativas para o fazer, como: fornecer o número do telefone direto de alguém capaz de resolver o problema rapidamente, indicar o e-mail ou número da pessoa responsável procurado. A pessoa que ligou deve ter a garantia de que alguém confirmará a recepção do pedido ou chamada;

- Não negar informações: nenhuma informação deve ser negada, mas há que se identificar o interlocutor antes de a fornecer, para confirmar a seriedade da chamada. Nessa situação, é adequada a seguinte frase: vamos anotar esses dados e depois entraremos em contato com o senhor

- Não apressar a chamada: é importante dar tempo ao tempo, ouvir calmamente o que o cliente/usuário tem a dizer e mostrar que o diálogo está sendo acompanhado com atenção, dando feedback, mas não interrompendo o raciocínio do interlocutor;

- Sorrir: um simples sorriso reflete-se na voz e demonstra que o atendente é uma pessoa amável, solícita e interessada;

- Ser sincero: qualquer falta de sinceridade pode ser catastrófica: as más palavras difundem-se mais rapidamente do que as boas;

- Manter o cliente informado: como, nessa forma de comunicação, não se estabelece o contato visual, é necessário que o atendente, se tiver mesmo que desviar a atenção do telefone durante alguns segundos, peça licença para interromper o diálogo e, depois, peça desculpa pela demora. Essa atitude é importante porque poucos segundos podem parecer uma eternidade para quem está do outro lado da linha;

- Ter as informações à mão: um atendente deve conservar a informação importante perto de si e ter sempre à mão as informações mais significativas de seu setor. Isso permite aumentar a rapidez de resposta e demonstra o profissionalismo do atendente;

- Estabelecer os encaminhamentos para a pessoa que liga: quem atende a chamada deve definir quando é que a pessoa deve voltar a ligar (dia e hora) ou quando é que a empresa ou instituição vai retornar a chamada.

Todas estas recomendações envolvem as seguintes atitudes no atendimento telefônico:

- Receptividade - demonstrar paciência e disposição para servir, como, por exemplo, responder às dúvidas mais comuns dos usuários como se as estivesse respondendo pela primeira vez. Da mesma forma é necessário evitar que interlocutor espere por respostas;

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS

- Atenção – ouvir o interlocutor, evitando interrupções, dizer palavras como “compreendo”, “entendo” e, se necessário, anotar a mensagem do interlocutor);

- Empatia - para personalizar o atendimento, pode-se pronunciar o nome do usuário algumas vezes, mas, nunca, expressões como “meu bem”, “meu querido, entre outras);

- Concentração – sobretudo no que diz o interlocutor (evitar distrair-se com outras pessoas, colegas ou situações, desviando-se do tema da conversa, bem como evitar comer ou beber enquanto se fala);

- Comportamento ético na conversação – o que envolve também evitar promessas que não poderão ser cumpridas.

Atendimento e tratamento

O atendimento está diretamente relacionado aos negócios de uma organização, suas finalidades, produtos e serviços, de acordo com suas normas e regras. O atendimento estabelece, dessa forma, uma relação entre o atendente, a organização e o cliente.

A qualidade do atendimento, de modo geral, é determinada por indicadores percebidos pelo próprio usuário relativamente a:

- competência – recursos humanos capacitados e recursos tecnológicos adequados;

- confiabilidade – cumprimento de prazos e horários estabelecidos previamente;

- credibilidade – honestidade no serviço proposto;

- segurança – sigilo das informações pessoais;

- facilidade de acesso – tanto aos serviços como ao pessoal de contato;

- comunicação – clareza nas instruções de utilização dos serviços.

Fatores críticos de sucesso ao telefone:

- ✓ A voz / respiração / ritmo do discurso

- ✓ A escolha das palavras

- ✓ A educação

Ao telefone, a sua voz é você. A pessoa que está do outro lado da linha não pode ver as suas expressões faciais e gestos, mas você transmite através da voz o sentimento que está alimentando ao conversar com ela. As emoções positivas ou negativas, podem ser reveladas, tais como:

- Interesse ou desinteresse,

- Confiança ou desconfiança,

- Alerta ou cansaço,

- Calma ou agressividade,

- Alegria ou tristeza,

- Descontração ou embaraço,

- Entusiasmo ou desânimo.

O ritmo habitual da comunicação oral é de 180 palavras por minuto; ao telefone deve-se reduzir para 120 palavras por minuto aproximadamente, tornando o discurso mais claro.

A fala muito rápida dificulta a compreensão da mensagem e pode não ser perceptível; a fala muito lenta pode o outro a julgar que não existe entusiasmo da sua parte.

O tratamento é a maneira como o funcionário se dirige ao cliente e interage com ele, orientando-o, conquistando sua simpatia. Está relacionada a:

- Presteza – demonstração do desejo de servir, valorizando prontamente a solicitação do usuário;

- Cortesia – manifestação de respeito ao usuário e de cordialidade;

- Flexibilidade – capacidade de lidar com situações não-previstas.

A comunicação entre as pessoas é algo múltíplice, haja vista, que transmitir uma mensagem para outra pessoa e fazê-la compreender a essência da mesma é uma tarefa que envolve inúmeras variáveis que transformam a comunicação humana em um desafio constante para todos nós.

E essa complexidade aumenta quando não há uma comunicação visual, como na comunicação por telefone, onde a voz é o único instrumento capaz de transmitir a mensagem de um emissor para um receptor. Sendo assim, inúmeras empresas cometem erros primários no atendimento telefônico, por se tratar de algo de difícil consecução.

Abaixo 16 dicas para aprimorar o atendimento telefônico, de modo a atingirmos a excelência, confira:

1 - Profissionalismo: utilize-se sempre de uma linguagem formal, privilegiando uma comunicação que transmita respeito e seriedade. Evite brincadeiras, gírias, intimidades, etc, pois assim fazendo, você estará gerando uma imagem positiva de si mesmo por conta do profissionalismo demonstrado.

2 - Tenha cuidado com os ruídos: algo que é extremamente prejudicial ao cliente são as interferências, ou seja, tudo aquilo que atrapalha a comunicação entre as partes (chadeira, sons de aparelhos eletrônicos ligados, etc.). Sendo assim, é necessário manter a linha “limpa” para que a comunicação seja eficiente, evitando desvios.

3 - Fale no tom certo: deve-se usar um tom de voz que seja minimamente compreensível, evitando desconforto para o cliente que por várias vezes é obrigado a “implorar” para que o atendente fale mais alto.

4 - Fale no ritmo certo: não seja ansioso para que você não cometa o erro de falar muito rapidamente, ou seja, procure encontrar o meio termo (nem lento e nem rápido), de forma que o cliente entenda perfeitamente a mensagem, que deve ser transmitida com clareza e objetividade.

5 - Tenha boa dicção: use as palavras com coerência e coesão para que a mensagem tenha organização, evitando possíveis erros de interpretação por parte do cliente.

6 - Tenha equilíbrio: se você estiver atendendo um cliente sem educação, use a inteligência, ou seja, seja paciente, ouça-o atentamente, jamais seja hostil com o mesmo e tente acalmá-lo, pois assim, você estará mantendo sua imagem intacta, haja vista, que esses “dinossauros” não precisam ser atacados, pois, eles se matam sozinhos.

7 - Tenha carisma: seja uma pessoa empática e sorridente para que o cliente se sinta valorizado pela empresa, gerando um clima confortável e harmônico. Para isso, use suas entonações com criatividade, de modo a transmitir emoções inteligentes e contagiantes.

8 - Controle o tempo: se precisar de um tempo, peça o cliente para aguardar na linha, mas não demore uma eternidade, pois, o cliente pode se sentir desprestigiado e desligar o telefone.

9 - Atenda o telefone o mais rápido possível: o ideal é atender o telefone no máximo até o terceiro toque, pois, é um ato que demonstra afabilidade e empenho em tentar entregar para o cliente a máxima eficiência.