



ITAPEVI-SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI -
SÃO PAULO - SP

Inspetor de Alunos

CONCURSO PÚBLICO N° 001/2023

CÓD: SL-006MR-23
7908433233350

Língua Portuguesa

1. Leitura e interpretação de diversos tipos de textos (literários e não literários)	7
2. Sinônimos e antônimos. Sentido próprio e figurado das palavras	8
3. Pontuação	9
4. Classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, artigo, pronome, verbo, advérbio, preposição e conjunção: emprego e sentido que imprimem às relações que estabelecem.....	11
5. Concordância verbal e nominal	19
6. Regência verbal e nominal	20
7. Colocação pronominal	23
8. Crase	23

Matemática

1. Resolução de situações-problema, envolvendo: adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação ou radiciação com números racionais, nas suas representações fracionária ou decimal.....	33
2. Mínimo múltiplo comum; Máximo divisor comum;	37
3. Porcentagem.....	38
4. Razão e proporção; Regra de três simples ou composta	39
5. Equações do 1º ou do 2º graus; Sistema de equações do 1º grau.....	41
6. Grandezas e medidas – quantidade, tempo, comprimento, superfície, capacidade e massa	44
7. Relação entre grandezas – tabela ou gráfico	49
8. Tratamento da informação – média aritmética simples	51
9. Noções de Geometria – forma, ângulos, área, perímetro, volume, Teoremas de Pitágoras ou de Tales.....	53

Conhecimentos Específicos Inspetor de Alunos

1. Orientação à movimentação dos alunos.....	63
2. Orientação à manutenção da ordem e da observância das normas da escola.....	64
3. Atendimento a alunos em caso de necessidade.	64
4. Regras básicas de comportamento profissional para o trato diário com o público interno e externo e com colegas de trabalho.....	65
5. Relações interpessoais	69
6. ética no serviço público	70
7. Conhecimentos básicos da relação entre educação, escola e sociedade: concepções de Educação e Escola.....	72
8. função social da escola	84
9. educação inclusiva e compromisso ético e social do educador	86
10. Gestão democrática: a participação como princípio.....	98
11. Organização da escola centrada no processo de desenvolvimento integral do educando.....	98
12. Educar e cuidar: dimensões interdependentes na educação básica.....	104
13. Conhecimentos básicos sobre deficiências e a atuação adequada com a criança deficiente.....	106
14. recepção a alunos portadores de necessidades educacionais especiais, auxílio no transporte dos materiais e objetos pessoais	112

ÍNDICE

15. A escola inclusiva (ROPOLI, Edilene Aparecida. A Educação Especial na Perspectiva da Inclusão Escolar: a escola comum inclusiva. MEC. SEESP. UFCE, 2010. Parte I)	113
16. Valorização das diferenças individuais, de gênero, étnicas e socioculturais e o combate à desigualdade	123
17. Combate ao bullying (Lei nº 13.185/2015 – Institui o Programa de Combate à Intimidação Sistemática).....	134
18. A mediação na promoção da autonomia dos educandos, do reconhecimento e do respeito entre eles.....	135
19. Constituição Federal/88: artigos 205 a 214; artigo 227	138
20. Lei Federal nº 8.069/1990 – Estatuto da Criança e do Adolescente: 15 a 18- A, 53 a 59	142
21. Lei Federal nº 9.394, de 20/12/96 – Diretrizes e Bases da Educação Nacional: artigos 1º, 2º e 3º; 8º ao 14; 21 e 22; 29 a 34 .	146
22. Resolução CNE/CEB 04/2010 – Diretrizes Curriculares Nacionais Gerais para a Educação Básica. Brasília: CNE, 2010, artigos 3º ao 6º; 8º ao 11.	149
23. Lei nº 2.963/2021, que veda qualquer discriminação à criança e ao adolescente com deficiência ou doença crônica nos estabelecimentos de ensino, creches ou similares, em instituições públicas ou privadas	152

Os diversos textos podem ser classificados de acordo com a linguagem utilizada. A linguagem de um texto está condicionada à sua funcionalidade. Quando pensamos nos diversos tipos e gêneros textuais, devemos pensar também na linguagem adequada a ser adotada em cada um deles. Para isso existem a linguagem literária e a linguagem não literária.

Diferente do que ocorre com os textos literários, nos quais há uma preocupação com o objeto linguístico e também com o estilo, os textos não literários apresentam características bem delimitadas para que possam cumprir sua principal missão, que é, na maioria das vezes, a de informar. Quando pensamos em informação, alguns elementos devem ser elencados, como a objetividade, a transparência e o compromisso com uma linguagem não literária, afastando assim possíveis equívocos na interpretação de um texto.

Gêneros Discursivos

Romance: descrição longa de ações e sentimentos de personagens fictícios, podendo ser de comparação com a realidade ou totalmente irreal. A diferença principal entre um romance e uma novela é a extensão do texto, ou seja, o romance é mais longo. No romance nós temos uma história central e várias histórias secundárias.

Conto: obra de ficção onde é criado seres e locais totalmente imaginário. Com linguagem linear e curta, envolve poucas personagens, que geralmente se movimentam em torno de uma única ação, dada em um só espaço, eixo temático e conflito. Suas ações encaminham-se diretamente para um desfecho.

Novela: muito parecida com o conto e o romance, diferenciado por sua extensão. Ela fica entre o conto e o romance, e tem a história principal, mas também tem várias histórias secundárias. O tempo na novela é baseada no calendário. O tempo e local são definidos pelas histórias dos personagens. A história (enredo) tem um ritmo mais acelerado do que a do romance por ter um texto mais curto.

Crônica: texto que narra o cotidiano das pessoas, situações que nós mesmos já vivemos e normalmente é utilizado a ironia para mostrar um outro lado da mesma história. Na crônica o tempo não é relevante e quando é citado, geralmente são pequenos intervalos como horas ou mesmo minutos.

Poesia: apresenta um trabalho voltado para o estudo da linguagem, fazendo-o de maneira particular, refletindo o momento, a vida dos homens através de figuras que possibilitam a criação de imagens.

Editorial: texto dissertativo argumentativo onde expressa a opinião do editor através de argumentos e fatos sobre um assunto que está sendo muito comentado (polêmico). Sua intenção é vencer o leitor a concordar com ele.

Entrevista: texto expositivo e é marcado pela conversa de um entrevistador e um entrevistado para a obtenção de informações. Tem como principal característica transmitir a opinião de pessoas de destaque sobre algum assunto de interesse.

Cantiga de roda: gênero empírico, que na escola se materializa em uma concretude da realidade. A cantiga de roda permite as crianças terem mais sentido em relação a leitura e escrita, ajudando os professores a identificar o nível de alfabetização delas.

Receita: texto instrucional e injuntivo que tem como objetivo de informar, aconselhar, ou seja, recomendam dando uma certa liberdade para quem recebe a informação.

SINÔNIMOS E ANTÔNIMOS. SENTIDO PRÓPRIO E FIGURADO DAS PALAVRAS

Visão Geral: o significado das palavras é objeto de estudo da semântica, a área da gramática que se dedica ao sentido das palavras e também às relações de sentido estabelecidas entre elas.

Denotação e conotação

Denotação corresponde ao sentido literal e objetivo das palavras, enquanto a conotação diz respeito ao sentido figurado das palavras. Exemplos:

“O gato é um animal doméstico.”

“Meu vizinho é um gato.”

No primeiro exemplo, a palavra gato foi usada no seu verdadeiro sentido, indicando uma espécie real de animal. Na segunda frase, a palavra gato faz referência ao aspecto físico do vizinho, uma forma de dizer que ele é tão bonito quanto o bichano.

Hiperonímia e hiponímia

Dizem respeito à hierarquia de significado. Um hiperônimo, palavra superior com um sentido mais abrangente, engloba um hipônimo, palavra inferior com sentido mais restrito.

Exemplos:

– Hiperônimo: mamífero – hipônimos: cavalo, baleia.

– Hiperônimo: jogo – hipônimos: xadrez, baralho.

Polissemia e monosssemia

A polissemia diz respeito ao potencial de uma palavra apresentar uma multiplicidade de significados, de acordo com o contexto em que ocorre. A monosssemia indica que determinadas palavras apresentam apenas um significado. Exemplos:

– “Língua”, é uma palavra polissêmica, pois pode por um idioma ou um órgão do corpo, dependendo do contexto em que é inserida.

– A palavra “decalitro” significa medida de dez litros, e não tem outro significado, por isso é uma palavra monossêmica.

Sinonímia e antonímia

A sinonímia diz respeito à capacidade das palavras serem semelhantes em significado. Já antonímia se refere aos significados opostos. Desse modo, por meio dessas duas relações, as palavras expressam proximidade e contrariedade.

Exemplos de palavras sinônimas: morrer = falecer; rápido = veloz.

Exemplos de palavras antônimas: morrer x nascer; pontual x atrasado.

Homonímia e paronímia

A homonímia diz respeito à propriedade das palavras apresentarem: semelhanças sonoras e gráficas, mas distinção de sentido (palavras homônimas), semelhanças homófonas, mas distinção gráfica e de sentido (palavras homófonas) semelhanças gráficas, mas distinção sonora e de sentido (palavras homógrafas). A paronímia se refere a palavras que são escritas e pronunciadas de forma parecida, mas que apresentam significados diferentes. Veja os exemplos:

– Palavras homônimas: caminho (itinerário) e caminho (verbo caminhar); morro (monte) e morro (verbo morrer).

– Palavras homófonas: apressar (tornar mais rápido) e apreçar (definir o preço); arrochar (apertar com força) e arroxar (tornar roxo).

– Palavras homógrafas: apoio (suporte) e apoiar (verbo apoiar); boto (golfinho) e boto (verbo botar); choro (pranto) e choro (verbo chorar).

– Palavras parônimas: apóstrofe (figura de linguagem) e apóstrofo (sinal gráfico), comprimento (tamanho) e cumprimento (saudação).

PONTUAÇÃO.**— Visão Geral**

O sistema de pontuação consiste em um grupo de sinais gráficos que, em um período sintático, têm a função primordial de indicar um nível maior ou menor de coesão entre estruturas e, ocasionalmente, manifestar as propriedades da fala (prosódias) em um discurso redigido. Na escrita, esses sinais substituem os gestos e as expressões faciais que, na linguagem falada, auxiliam a compreensão da frase.

O emprego da pontuação tem as seguintes finalidades:

– Garantir a clareza, a coerência e a coesão interna dos diversos tipos textuais;

– Garantir os efeitos de sentido dos enunciados;

– Demarcar das unidades de um texto;

– Sinalizar os limites das estruturas sintáticas.

— Sinais de pontuação que auxiliam na elaboração de um enunciado**Vírgula**

De modo geral, sua utilidade é marcar uma pausa do enunciado para indicar que os termos por ela isolados, embora compartilhem da mesma frase ou período, não compõem unidade sintática. Mas, se, ao contrário, houver relação sintática entre os termos, estes não devem ser isolados pela vírgula. Isto quer dizer que, ao mesmo tempo que existem situações em que a vírgula é obrigatória, em outras, ela é vetada. Confira os casos em que a vírgula **deve** ser empregada:

• No interior da sentença

1 – Para separar elementos de uma enumeração e repetição:

ENUMERAÇÃO
Adicione leite, farinha, açúcar, ovos, óleo e chocolate.
Paguei as contas de água, luz, telefone e gás.
REPETIÇÃO
Os arranjos estão lindos, lindos!
Sua atitude foi, muito, muito, muito indelicada.

2 – Isolar o *vocativo*

“Crianças, venham almoçar!”

“Quando será a prova, *professora*?”

3 – Separar *apostos*

“O ladrão, *menor de idade*, foi apreendido pela polícia.”

4 – Isolar *expressões explicativas*:

“As CPIs que terminaram em pizza, *ou seja*, ninguém foi responsabilizado.”

5 – Separar *conjunções intercaladas*

“Não foi explicado, *porém*, o porquê das falhas no sistema.”

6 – Isolar o *adjunto adverbial* anteposto ou intercalado:

“*Amanhã pela manhã*, faremos o comunicado aos funcionários do setor.”

“Ele foi visto, *muitas vezes*, vagando desorientado pelas ruas.”

7 – Separar o *complemento pleonástico antecedido*:

“Estas *alegações*, não as considero legítimas.”

8 – Separar termos coordenados assindéticos (não conectadas por conjunções)

“Os seres vivos nascem, crescem, reproduzem-se, morrem.”

9 – Isolar o *nome de um local* na indicação de datas:

“São Paulo, 16 de outubro de 2022”.

10 – Marcar a *omissão* de um termo:

“Eu faço o recheio, e você, a cobertura.” (omissão do verbo “fazer”).

• Entre as sentenças

1 – Para separar as orações subordinadas adjetivas explicativas
“Meu aluno, que mora no exterior, fará aulas remotas.”

2 – Para separar as orações coordenadas sindéticas e assindéticas, com exceção das orações iniciadas pela conjunção “e”:

“Liguei para ela, expliquei o acontecido e pedi para que nos ajudasse.”

3 – Para separar as orações substantivas que antecedem a principal:

“Quando será publicado, ainda não foi divulgado.”

4 – Para separar orações subordinadas adverbiais desenvolvidas ou reduzidas, especialmente as que antecedem a oração principal:

Conjunto dos Números Reais (R)

O conjunto dos números reais é representado pelo R e é formado pela junção do conjunto dos números racionais com o conjunto dos números irracionais. Não esqueça que o conjunto dos racionais é a união dos conjuntos naturais e inteiros. Podemos dizer que entre dois números reais existem infinitos números.

Entre os conjuntos números reais, temos:

$R^* = \{x \in R \mid x \neq 0\}$: conjunto dos números reais não-nulos.

$R^+ = \{x \in R \mid x \geq 0\}$: conjunto dos números reais não-negativos.

$R^{*+} = \{x \in R \mid x > 0\}$: conjunto dos números reais positivos.

$R^- = \{x \in R \mid x \leq 0\}$: conjunto dos números reais não-positivos.

$R^{*-} = \{x \in R \mid x < 0\}$: conjunto dos números reais negativos.

PROBLEMAS COM AS QUATRO OPERAÇÕES

Os cálculos desse tipo de problemas, envolvem adições e subtrações, posteriormente as multiplicações e divisões. Depois os problemas são resolvidos com a utilização dos fundamentos algébricos, isto é, criamos equações matemáticas com valores desconhecidos (letras). Observe algumas situações que podem ser descritas com utilização da álgebra.

É bom ter mente algumas situações que podemos encontrar:

O dobro de x $2x$

O triplo de um número $3x$

O dobro de um número adicionado de 4 $2x+4$

Um número adicionado de seu triplo $x+3x$

O quádruplo de a subtraído do sêxtuplo de y $5a-6y$

Exemplos:

(PREF. GUARUJÁ/SP – SEDUC – PROFESSOR DE MATEMÁTICA – CAIPIMES) Sobre 4 amigos, sabe-se que Clodoaldo é 5 centímetros mais alto que Mônica e 10 centímetros mais baixo que Andreia. Sabe-se também que Andreia é 3 centímetros mais alta que Doralice e que Doralice não é mais baixa que Clodoaldo. Se Doralice tem 1,70 metros, então é verdade que Mônica tem, de altura:

- (A) 1,52 metros.
- (B) 1,58 metros.
- (C) 1,54 metros.
- (D) 1,56 metros.

Resolução:

Escrevendo em forma de equações, temos:

$C = M + 0,05$ (I)

$C = A - 0,10$ (II)

$A = D + 0,03$ (III)

D não é mais baixa que C

Se $D = 1,70$, então:

(III) $A = 1,70 + 0,03 = 1,73$

(II) $C = 1,73 - 0,10 = 1,63$

(I) $1,63 = M + 0,05$

$M = 1,63 - 0,05 = 1,58$ m

Resposta: B

(CEFET – AUXILIAR EM ADMINISTRAÇÃO – CESGRANRIO) Em três meses, Fernando depositou, ao todo, R\$ 1.176,00 em sua caderneta de poupança. Se, no segundo mês, ele depositou R\$ 126,00 a mais do que no primeiro e, no terceiro mês, R\$ 48,00 a menos do que no segundo, qual foi o valor depositado no segundo mês?

- (A) R\$ 498,00
- (B) R\$ 450,00
- (C) R\$ 402,00
- (D) R\$ 334,00
- (E) R\$ 324,00

Resolução:

Primeiro mês = x

Segundo mês = $x + 126$

Terceiro mês = $x + 126 - 48 = x + 78$

Total = $x + x + 126 + x + 78 = 1176$

$3 \cdot x = 1176 - 204$

$x = 972 / 3$

$x = R\$ 324,00$ (1º mês)

* No 2º mês: $324 + 126 = R\$ 450,00$

Resposta: B

(PREFEITURA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO PRETO/SP – AGENTE DE ADMINISTRAÇÃO – VUNESP) Uma loja de materiais elétricos testou um lote com 360 lâmpadas e constatou que a razão entre o número de lâmpadas queimadas e o número de lâmpadas boas era $2 / 7$. Sabendo-se que, acidentalmente, 10 lâmpadas boas quebraram e que lâmpadas queimadas ou quebradas não podem ser vendidas, então a razão entre o número de lâmpadas que não podem ser vendidas e o número de lâmpadas boas passou a ser de

- (A) $1 / 4$.
- (B) $1 / 3$.
- (C) $2 / 5$.
- (D) $1 / 2$.
- (E) $2 / 3$.

Resolução:

Chamemos o número de lâmpadas queimadas de (Q) e o número de lâmpadas boas de (B). Assim:

$B + Q = 360$, ou seja, $B = 360 - Q$ (I)

$$\frac{Q}{B} = \frac{2}{7}, \text{ ou seja, } 7 \cdot Q = 2 \cdot B \text{ (II)}$$

Substituindo a equação (I) na equação (II), temos:

$7 \cdot Q = 2 \cdot (360 - Q)$

$7 \cdot Q = 720 - 2 \cdot Q$

$7 \cdot Q + 2 \cdot Q = 720$

$9 \cdot Q = 720$

$Q = 720 / 9$

$Q = 80$ (queimadas)

Como 10 lâmpadas boas quebraram, temos:

$Q' = 80 + 10 = 90$ e $B' = 360 - 90 = 270$

$$\frac{Q'}{B'} = \frac{90}{270} = \frac{1}{3} \text{ (: } 9 / 9 \text{)}$$

Resposta: B

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:

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

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

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

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:

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

$$\left(\left(\frac{2}{3}\right)^4\right)^3 = \frac{2^{12}}{3}$$

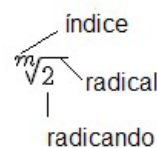
4) E uma multiplicação de dois ou mais fatores elevados a um expoente, podemos elevar cada um a esse mesmo expoente.
 $(4 \cdot 3)^2 = 4^2 \cdot 3^2$

5) Na divisão de dois fatores elevados a um expoente, podemos elevar separados.

$$\left(\frac{15}{7}\right)^2 = \frac{15^2}{7^2}$$

Radiciação

Radiciação é a operação inversa a potenciação



Técnica de Cálculo

A determinação da raiz quadrada de um número torna-se mais fácil quando o algarismo se encontra fatorado em números primos. Veja:

64	2
32	2
16	2
8	2
4	2
2	2
1	

$$64 = 2 \cdot 2 \cdot 2 \cdot 2 \cdot 2 \cdot 2 = 2^6$$

ORIENTAÇÃO À MANUTENÇÃO DA ORDEM E DA OBSERVÂNCIA DAS NORMAS DA ESCOLA

Todas as instituições escolares necessitam de uma série de normas para que haja ordem no processo de ensino. Estas normas estão expressas no regulamento escolar.

A ideia fundamental de qualquer regulamento escolar é estabelecer o que é permitido e, sobretudo, o que está proibido em relação ao comportamento de professores e alunos.

Base para o bom funcionamento de uma comunidade

O regulamento escolar é um documento que especifica com detalhes o regime interno que deve ser seguido pelo conjunto de uma comunidade educativa. Há uma série de aspectos que devem ser respeitados nesse tipo de documento: o cumprimento dos horários pré-estabelecidos, quais as condutas não são admissíveis e suas sanções correspondentes, normas de higiene, assim como regras de comportamento geral entre a relação professor x aluno.

Finalidade do regulamento escolar

O regulamento escolar não é simplesmente um conjunto de proibições, mas devem ter um propósito educativo e formativo. Por este motivo, os regulamentos devem ser conhecidos pelos alunos para obedecer a seus professores. O aluno deve entender que o regulamento é algo positivo e que não se trata de um regime sancionador. O respeito ao regulamento escolar determina que os limites éticos de comportamento individual devam ser assumidos. Se os limites são vulnerados ou não são respeitados há uma série de consequências que devem ser acatadas. O descumprimento do regulamento estabeleceria uma atividade acadêmica com muitas dificuldades e uma educação sem valores. De qualquer forma, este tipo de regulamento deve adequar-se à idade dos alunos, pois a ideia de respeitar uma norma é muito diferente de uma criança com 6 anos do que um adolescente de 15 anos.

Mudanças de época, a evolução nos conceitos da educação, o respeito e os direitos

Ao longo da história os regulamentos escolares passaram por mudanças. No passado era comum o castigo físico e uma disciplina rígida, já na atualidade as normas pretendem evitar situações indesejáveis como o bullying escolar ou a falta de respeito aos professores.

Do ponto de vista social, há um debate sobre qual deve ser o tipo de regulamento escolar. Pode-se dizer que há duas posições: uns defendem que o regulamento deve ser rígido tanto em seu conteúdo como em sua aplicação, por outro lado, outros consideram que os regulamentos devem ser mais flexíveis e sua aplicação prática tem que adaptar-se às circunstâncias de cada contexto acadêmico.

Consequentemente, há dois tipos de metodologia educativa vinculadas aos regulamentos escolares. A mais estrita enfatiza os elementos sancionadores e a mais tolerante considera que a ideia de proibição deve ser substituída pela prevenção e pelo diálogo.

ATENDIMENTO A ALUNOS EM CASO DE NECESSIDADE.

Como lidar com as pessoas com deficiência

Apresentamos a seguir algumas orientações que as pessoas podem seguir nos seus contatos com as pessoas com deficiência. Não são regras, mas esclarecimentos resultantes da experiência de diferentes pessoas que atuam na área e que apontam para as especificidades dos diferentes tipos de deficiências.

Como chamar

Prefira usar o termo hoje mundialmente aceito como: “pessoa com deficiência (física, auditiva, visual ou intelectual)”, em vez de “portador de deficiência”, “pessoa com necessidades especiais” ou “portador de necessidades especiais”;

Atenção: Os termos “cego” e “surdo” podem ser utilizados, mas tome muito cuidado com o contexto do assunto para que não seja mal interpretado. E jamais utilize termos pejorativos ou depreciativos como “deficiente”, “aleijado”, “inválido”, “mongol”, “excepcional”, “retardado”, “incapaz”, “defeituoso” etc.

Pessoas com deficiência física

É importante perceber que para uma pessoa sentada é incômodo ficar olhando para cima por muito tempo. Portanto, ao conversar por mais tempo que alguns minutos com uma pessoa que usa cadeira de rodas, se for possível, lembre-se de sentar, para que você e ela fiquem com os olhos no mesmo nível.

A cadeira de rodas (assim como as bengalas e muletas) é parte do espaço corporal da pessoa, quase uma extensão do seu corpo. Apoiar-se na cadeira de rodas é tão desagradável como fazê-lo numa cadeira comum onde uma pessoa está sentada.

Ao empurrar uma pessoa em cadeira de rodas, faça-o com cuidado. Preste atenção para não bater naqueles que caminham à frente. Se parar para conversar com alguém, lembre-se de virar a cadeira de frente para que a pessoa também possa participar da conversa.

Mantenha as muletas ou bengalas sempre próximas à pessoa com deficiência.

Se achar que ela está em dificuldades, ofereça ajuda e, caso seja aceita, pergunte como deve proceder. As pessoas têm suas técnicas individuais para subir escadas, por exemplo, e, às vezes, uma tentativa de ajuda inadequada pode até atrapalhar. Outras vezes, o auxílio é essencial. Pergunte e saberá como agir e não se ofenda se a ajuda for recusada.

Se você presenciar um tombo de uma pessoa com deficiência, ofereça-se imediatamente para auxiliá-la. Mas nunca aja sem antes perguntar se e como deve ajudá-la.

Esteja atento para a existência de barreiras arquitetônicas quando for escolher uma casa, restaurante, teatro ou qualquer outro local que queira visitar com uma pessoa com deficiência física.

Não se acanhe em usar termos como “andar” e “correr”. As pessoas com deficiência física empregam naturalmente essas mesmas palavras.

Pessoas com deficiência visual

É bom saber que nem sempre as pessoas com deficiência visual precisam de ajuda. Se encontrar alguém que pareça estar em dificuldades, identifique-se, faça-a perceber que você está falando com ela e ofereça seu auxílio.

Nunca ajude sem perguntar como fazê-lo. Caso sua ajuda como guia seja aceita, coloque a mão da pessoa no seu cotovelo dobrado. Ela irá acompanhar o movimento do seu corpo enquanto você vai andando. Num corredor estreito, por onde só é possível passar uma pessoa, coloque o seu braço para trás, de modo que a pessoa cega possa continuar seguindo você.

É sempre bom avisar, antecipadamente, sobre a existência de degraus, pisos escorregadios, buracos e outros obstáculos durante o trajeto.

Ao explicar direções, seja o mais claro e específico possível; de preferência, indique as distâncias em metros (“uns vinte metros à nossa frente”, por exemplo). Quando for afastar-se, avise sempre.

Algumas pessoas, sem perceber, falam em tom de voz mais alto quando conversam com pessoas cegas. A menos que ela tenha, também, uma deficiência auditiva que justifique isso, não faz nenhum sentido gritar. Fale em tom de voz normal.

Não se deve brincar com um cão-guia, pois ele tem a responsabilidade de guiar o dono que não enxerga e não deve ser distraído dessa função.

As pessoas cegas ou com visão subnormal são como você, só que não enxergam. Trate-as com o mesmo respeito e consideração dispensados às demais pessoas. No convívio social ou profissional, não as exclua das atividades normais. Deixe que elas decidam como podem ou querem participar.

Fique à vontade para usar palavras como “veja” e “olhe”, pois, as pessoas com deficiência visual as empregam com naturalidade.

Pessoas com paralisia cerebral

A paralisia cerebral é fruto da lesão cerebral, ocasionada antes, durante ou após o nascimento, causando desordem sobre os controles dos músculos do corpo. A pessoa com paralisia cerebral não é uma criança, nem é portador de doença grave ou contagiosa.

Trate a pessoa com paralisia cerebral com a mesma consideração e respeito que você usa com as demais pessoas.

Quando encontrar uma pessoa com paralisia cerebral, lembre-se que ela tem necessidades específicas, por causa de suas diferenças individuais, e pode ter dificuldades para andar, fazer movimentos involuntários com pernas e braços e apresentar expressões estranhas no rosto.

Não se intimide, trate-a com naturalidade e respeite o seu ritmo, porque em geral essas pessoas são mais lentas. Tenha paciência ao ouvi-la, pois, a maioria tem dificuldade na fala. Há pessoas que confundem esta dificuldade e o ritmo lento com deficiência intelectual.

Pessoas com deficiência auditiva

Não é correto dizer que alguém é surdo-mudo. Muitas pessoas surdas não falam porque não aprenderam a falar. Algumas fazem a leitura labial, outras não.

Ao falar com uma pessoa surda, acene para ela ou toque levemente em seu braço, para que ela volte sua atenção para você. Posicione-se de frente para ela, deixando a boca visível de forma a possibilitar a leitura labial. Evite fazer gestos bruscos ou segurar

objetos em frente à boca. Fale de maneira clara, pronunciando bem as palavras, mas sem exagero. Use a sua velocidade normal, a não ser que lhe peçam para falar mais devagar.

Ao falar com uma pessoa surda, procure não ficar contra a luz, e sim num lugar iluminado.

Seja expressivo, pois as pessoas surdas não podem ouvir mudanças sutis de tom de voz que indicam sentimentos de alegria, tristeza, sarcasmo ou seriedade, e as expressões faciais, os gestos e o movimento do seu corpo são excelentes indicações do que você quer dizer.

Enquanto estiver conversando, mantenha sempre contato visual. Se você desviar o olhar, a pessoa surda pode achar que a conversa terminou.

Nem sempre a pessoa surda tem uma boa dicção. Se tiver dificuldade para compreender o que ela está dizendo, não se acanhe em pedir para que repita. Geralmente, elas não se incomodam em repetir quantas vezes for preciso para que sejam entendidas. Se for necessário, comunique-se por meio de bilhetes. O importante é se comunicar.

Mesmo que pessoa surda esteja acompanhada de um intérprete, dirija-se a ela, e não ao intérprete.

Algumas pessoas surdas preferem a comunicação escrita, outras usam língua de sinais e outras ainda preferem códigos próprios. Estes métodos podem ser lentos, requerem paciência e concentração. Você pode tentar se comunicar usando perguntas cujas respostas sejam sim ou não. Se possível, ajude a pessoa surda a encontrar a palavra certa, de forma que ela não precise de tanto esforço para transmitir sua mensagem. Não fique ansioso, pois isso pode atrapalhar sua conversa.

Pessoas com deficiência intelectual

Você deve agir naturalmente ao dirigir-se a uma pessoa com deficiência intelectual.

Trate-a com respeito e consideração. Se for uma criança, trate-a como criança. Se for adolescente, trate-a como adolescente, e se for uma pessoa adulta, trate-a como tal.

Não a ignore. Cumprimente e despeça-se dela normalmente, como faria com qualquer pessoa.

Dê-lhe atenção, converse e verá como pode ser divertido. Seja natural, diga palavras amistosas.

Não superproteja a pessoa com deficiência intelectual. Deixe que ela faça ou tente fazer sozinha tudo o que puder. Ajude apenas quando for realmente necessário.

Não subestime sua inteligência. As pessoas com deficiência intelectual levam mais tempo para aprender, mas podem adquirir muitas habilidades intelectuais e sociais.

REGRAS BÁSICAS DE COMPORTAMENTO PROFISSIONAL PARA O TRATO DIÁRIO COM O PÚBLICO INTERNO E EXTERNO E COM COLEGAS DE TRABALHO.

Um bom atendimento vai muito além de ser bem-educado e entendendo isso, percebe-se que ser honesto e tratar bem os clientes não é um diferencial, é o requisito mínimo para um bom serviço de atendimento, portanto, atender o cliente com qualidade **significa superar as expectativas dele.**