



VINHEDO-SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE VINHEDO - SÃO PAULO

Oficial de Escola

CONCURSO PÚBLICO 02/2023

CÓD: SL-052NV-23
7908433245117

Língua Portuguesa

1. Leitura e interpretação de diversos tipos de textos (literários e não literários)	7
2. Sinônimos e antônimos	8
3. Sentido próprio e figurado das palavras	8
4. Pontuação	9
5. Classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição e conjunção: cargo e sentido que imprimem às relações que estabelecem	11
6. Concordância verbal e nominal.	16
7. Regência verbal e nominal.	17
8. Colocação pronominal	20
9. Crase	20
10. Processo de formação das palavras	21
11. Coesão	23
12. Ortografia.....	24

Matemática e Raciocínio Lógico

1. Operações com números reais	37
2. Mínimo múltiplo comum e máximo divisor comum.....	41
3. Razão e proporção	42
4. Porcentagem.....	44
5. Regra de três simples e composta	45
6. Média aritmética simples e ponderada	46
7. Juro simples	48
8. Sistema de equações do 1º grau.....	49
9. Relação entre grandezas: tabelas e gráficos	50
10. Sistemas de medidas usuais	54
11. Noções de geometria: forma, perímetro, área, volume, ângulo, teorema de Pitágoras	59
12. Resolução de situações-problema	69
13. Estrutura lógica das relações arbitrárias entre pessoas, lugares, coisas, eventos fictícios; dedução de novas informações das relações fornecidas e avaliação das condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações; Estruturas lógicas; lógica de argumentação.....	71
14. Identificação de regularidades de uma sequência, numérica ou figurada, de modo a indicar qual é o elemento de uma dada posição.....	83
15. diagramas lógicos; Sequências.....	84

Noções de Informática

1. MS-Windows 7: conceito de pastas, diretórios, arquivos e atalhos, área de trabalho, área de transferência, manipulação de arquivos e pastas, uso dos menus, programas e aplicativos, interação com o conjunto de aplicativos MS-Office 2016	93
2. MS-Word 2016: estrutura básica dos documentos, edição e formatação de textos, cabeçalhos, parágrafos, fontes, colunas, marcadores simbólicos e numéricos, tabelas, impressão, controle de quebras e numeração de páginas, legendas, índices, inserção de objetos, campos predefinidos, caixas de texto.....	97
3. MS-Excel 2016: estrutura básica das planilhas, conceitos de células, linhas, colunas, pastas e gráficos, elaboração de tabelas e gráficos, uso de fórmulas, funções e macros, impressão, inserção de objetos, campos predefinidos, controle de quebras e numeração de páginas, obtenção de dados externos, classificação de dados	106
4. MS-PowerPoint 2016: estrutura básica das apresentações, conceitos de slides, anotações, régua, guias, cabeçalhos e rodapés, noções de edição e formatação de apresentações, inserção de objetos, numeração de páginas, botões de ação, animação e transição entre slides.....	113
5. Correio Eletrônico: uso de correio eletrônico, preparo e envio de mensagens, anexação de arquivos	119
6. Internet: navegação internet, conceitos de URL, links, sites, busca e impressão de páginas	122

Conhecimentos Específicos

Oficial de Escola

1. Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB).	133
2. Constituição Federal: artigos 205 a 214.....	149
3. Noções de censo escolar.....	152
4. Escrituração escolar	152
5. Classificação dos registros individual: guia de transferência, ficha individual do aluno e do funcionário. Histórico escolar....	153
6. Redação de atas, ofícios, requerimentos e correspondências oficiais.....	155
7. Noções de protocolo e arquivo: atas de conselho de classe, atas de resultados finais e outros.	165
8. Modos de registrar: normas gerais de organização, escrituração e procedimentos, comuns e especiais.....	165
9. Eventos escolares objeto de registro: matrícula e transferência.	166
10. Regras básicas de comportamento profissional para o trato diário com o público interno, externo e colegas de trabalho.	167
11. Relações interpessoais.....	169
12. ética no serviço público.	172

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.

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).

SENTIDO PRÓPRIO E FIGURADO DAS PALAVRAS.

SENTIDO PRÓPRIO E SENTIDO FIGURADO

É possível empregar as palavras no sentido *próprio* ou no sentido *figurado*.

Ex.:

- Construí um muro de **pedra**. (Sentido próprio).
- Dalton tem um coração de **pedra**. (Sentido figurado).
- As águas **pingavam** da torneira. (Sentido próprio).
- As horas iam **pingando** lentamente. (Sentido figurado).

Denotação

É o sentido da palavra interpretada ao pé da letra, ou seja, de acordo com o sentido geral que ela tem na maioria dos contextos em que ocorre. Trata-se do sentido próprio da palavra, aquele encontrado no dicionário. Por exemplo: “Uma **pedra** no meio da rua foi a causa do acidente”.

A palavra “**pedra**” aqui está usada em sentido literal, ou seja, o objeto mesmo.

Conotação

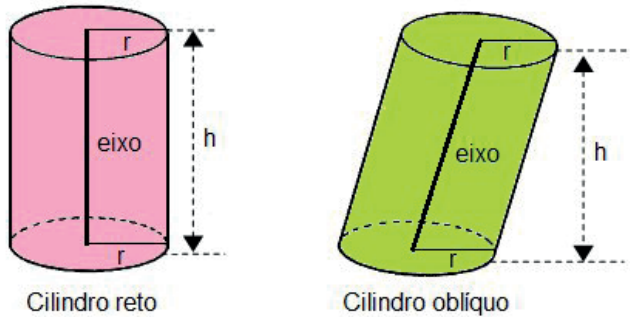
É o sentido da palavra desviado do usual, ou seja, aquele que se distancia do sentido próprio e costumeiro. Por exemplo: “As **pedras** atiradas pela boca ferem mais do que as atiradas pela mão”.

“**Pedras**”, neste contexto, não está indicando o que usualmente significa (objeto), mas um insulto, uma ofensa produzida pelas palavras, capazes de machucar assim como uma pedra “objeto” que é atirada em alguém.

Ampliação de Sentido

Fala-se em ampliação de sentido quando a palavra passa a designar uma quantidade mais ampla de significado do que o seu original.

CILINDRO: é um sólido geométrico que tem duas bases iguais, paralelas e circulares.



Cilindro reto

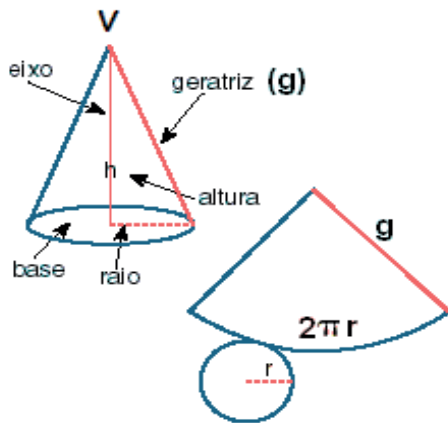
Cilindro oblíquo

Área das bases: $\pi \cdot r^2$

Área lateral: $2\pi \cdot r \cdot h$

Volume: $V = \pi \cdot r^2 \cdot h$

CONE: é um sólido geométrico que tem uma base circular e vértice superior.



Área lateral: $\pi \cdot r \cdot g$

Área da base: $\pi \cdot r^2$

Volume: $\frac{\pi \cdot r^2 \cdot h}{3}$

Exemplo:

Um cone equilátero tem raio igual a 8 cm. A altura desse cone, em cm, é:

- (A) $6\sqrt{3}$
- (B) $6\sqrt{2}$
- (C) $8\sqrt{2}$
- (D) $8\sqrt{3}$
- (E) 8

Resolução:

Em um cone equilátero temos que $g = 2r$. Do enunciado o raio é 8 cm, então a geratriz é $g = 2 \cdot 8 = 16$ cm.

$$g^2 = h^2 + r^2$$

$$16^2 = h^2 + 8^2$$

$$256 = h^2 + 64$$

$$256 - 64 = h^2$$

$$h^2 = 192$$

$$h = \sqrt{192}$$

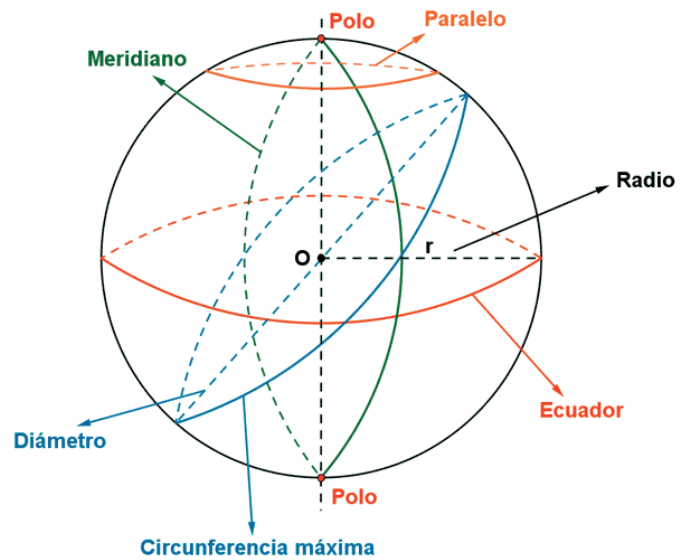
$$h = \sqrt{2^6 \cdot 3}$$

$$h = 2^3 \sqrt{3}$$

$$h = 8\sqrt{3} \text{ cm}$$

Resposta: D

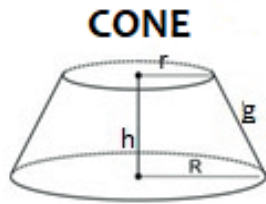
ESFERA: superfície curva, possui formato de uma bola.



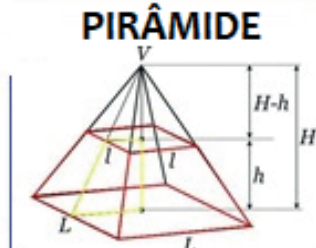
Área superficial: $4 \cdot \pi \cdot r^2$

Volume: $\frac{4}{3} \cdot \pi \cdot r^3$

TRONCOS: são cortes feitos nas superfícies de alguns dos sólidos geométricos. São eles:



$$\text{Volume: } \frac{\pi \cdot h \cdot (r^2 + r \cdot R + R^2)}{3}$$



$$V = \frac{h}{3} \cdot (S_B + \sqrt{S_B \cdot S_b} + S_b)$$

Exemplo:

(ESCOLA DE SARGENTO DAS ARMAS – COMBATENTE/LOGÍSTICA – TÉCNICA/AVIAÇÃO – EXÉRCITO BRASILEIRO) O volume de um tronco de pirâmide de 4 dm de altura e cujas áreas das bases são iguais a 36 dm² e 144 dm² vale:

- (A) 330 cm³
- (B) 720 dm³
- (C) 330 m³
- (D) 360 dm³
- (E) 336 dm³

Resolução:

$$V = \frac{h_t}{3} (A_B + \sqrt{A_B \cdot A_b} + A_b)$$

$$A_b = 144 \text{ dm}^2$$

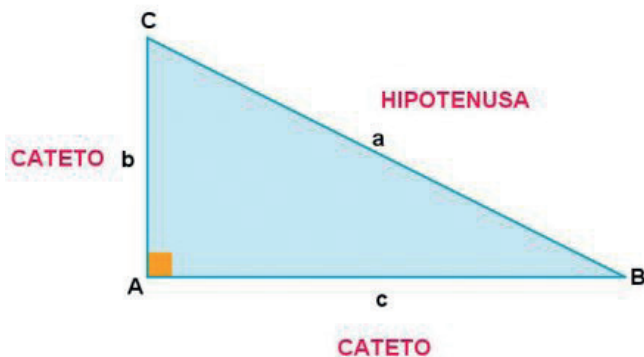
$$A_B = 36 \text{ dm}^2$$

$$V = \frac{4}{3} (144 + \sqrt{144 \cdot 36} + 36) = \frac{4}{3} (144 + 72 + 36) = \frac{4}{3} 252 = 336 \text{ dm}^3$$

Resposta: E

Teorema de Pitágoras

Em todo triângulo retângulo, o maior lado é chamado de **hipotenusa** e os outros dois lados são os **catetos**. Deste triângulo tiramos a seguinte relação:



“Em todo triângulo retângulo o quadrado da hipotenusa é igual à soma dos quadrados dos catetos”.

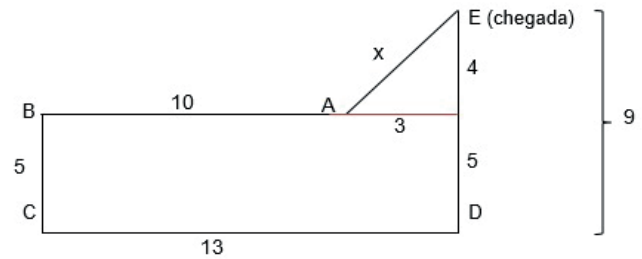
$$a^2 = b^2 + c^2$$

Exemplo:

Um barco partiu de um ponto A e navegou 10 milhas para o oeste chegando a um ponto B, depois 5 milhas para o sul chegando a um ponto C, depois 13 milhas para o leste chegando a um ponto D e finalmente 9 milhas para o norte chegando a um ponto E. Onde o barco parou relativamente ao ponto de partida?

- (A) 3 milhas a sudoeste.
- (B) 3 milhas a sudeste.
- (C) 4 milhas ao sul.
- (D) 5 milhas ao norte.
- (E) 5 milhas a nordeste.

Resolução:



$$x^2 = 3^2 + 4^2$$

$$x^2 = 9 + 16$$

$$x^2 = 25$$

Resposta: E

$$x = 5$$

RESOLUÇÃO DE SITUAÇÕES-PROBLEMA

A resolução de problemas na matemática é um processo que envolve a aplicação de conceitos matemáticos para solucionar questões ou situações que requerem raciocínio lógico e análise quantitativa. É um processo criativo que requer habilidades de pensamento crítico e estratégias específicas para chegar a uma solução. Aqui estão algumas etapas comuns que podem ajudar a resolver problemas matemáticos:

Compreensão do problema: Leia cuidadosamente o enunciado do problema e certifique-se de entendê-lo completamente. Identifique os dados fornecidos, as incógnitas a serem encontradas e as restrições dadas.

Planejamento: Desenvolva um plano ou estratégia para resolver o problema. Isso pode envolver a identificação de fórmulas ou conceitos matemáticos relevantes, a criação de diagramas ou representações visuais, a divisão do problema em etapas menores ou a consideração de casos específicos.

Execução: Implemente o plano que você desenvolveu, realizando os cálculos e aplicando as estratégias escolhidas. Organize suas informações e seja cuidadoso com os cálculos para evitar erros.

esperado". Para Moscovici⁶, a interação humana ocorre em dois níveis concomitantes e interdependentes nas organizações, que são eles:

- **Nível 1:** Nível da Tarefa, que é a execução das atividades individuais e em grupos.
- **Nível 2:** Socioemocional, refere-se às sensações e sentimentos que são gerados pela convivência.

Se esses sentimentos são positivos, o nível da tarefa é facilitado, gerando uma produtividade satisfatória, caso contrário, o clima emocional não é satisfatório, a tarefa passa a sofrer os efeitos, que muitas vezes se manifestam com interações de desagrado, antipatia, aversão etc.

A interação socioemocional pode favorecer o resultado do trabalho e as relações interpessoais. Se os processos são construtivos, a colaboração e o afeto predominam, o que possibilita a coesão do grupo, caso contrário, o grupo passa a ter conflitos internos. O que se observa é que para trabalhar bem, e em grupo, as pessoas precisam possuir não apenas **Competências Técnicas** para realizar suas funções, mas também **Competências Emocionais**.

O Relacionamento Interpessoal e os Conflitos

O ser humano é um ser social e interage em diversos grupos, entretanto nem todo indivíduo consegue relacionar-se com as diferenças sociais e acaba, conscientemente ou não, ocasionando problemas e/ou conflitos nas relações com ele mesmo ou com as outras pessoas, sejam elas colegas de trabalho, familiares, amigos e da sociedade em geral.

O processo de interação humana é complexo, e ocorre permanentemente entre pessoas, então no momento em que um indivíduo faz parte de um determinado grupo ele começa a aprender assimilar os valores, códigos e regras básicas de relacionamento do grupo, que poderão entrar em conflito com os seus valores já aprendidos, no primeiro grupo em que desenvolveu seu processo de socialização, dificultando a interação, a comunicação e a expressão de emoção. Contudo, se estiver disposto a trabalhar a **Competência Interpessoal**, possivelmente, não terá problemas no relacionamento.

Quem escolher desenvolver a competência interpessoal precisará estar disposto e disponível a entrar no processo de crescimento pessoal, com o auxílio de um profissional, que ajudará a desenvolver:

- Auto percepção;
- Autoconscientização;
- Autoaceitação;
- Autoconhecimento;
- Flexibilidade perceptiva e comportamental;
- Criatividade para soluções mais originais;
- Feedback; e
- Dimensão afetiva.

O profissional que conseguir aliar a competência interpessoal com a técnica, demonstrará estar mais preparado e fará a diferença para ingressar em um ambiente de trabalho com valores, atitudes e conteúdos intelectuais e emocionais que contribuirão na relação com a organização, sua carreira, família e sociedade.

O ser humano busca sempre a felicidade, a realização de seus sonhos e a convivência pacífica e harmoniosa com os outros, tanto dentro quanto fora das organizações, sendo assim as relações de

amizade e respeito fortalecem o convívio entre as pessoas. Por isso que um bom relacionamento interpessoal deriva de **relações que respeitam a ética em primeiro lugar**.

Dicas para melhorar o seu Relacionamento Interpessoal

Como já expressei anteriormente, todas as pessoas são relacionais, e devido a isso todos nós precisamos construir bons relacionamentos para assim conseguirmos alcançar nossos sonhos, metas e objetivos e, consequentemente, sermos pessoas felizes na vida. Isso tudo faz parte do processo de desenvolvimento, como empreender e ser humano tanto em casa, com os familiares, amigos, quanto no ambiente profissional, com os empresários, colegas de trabalho, colaboradores/servidores, clientes, parceiros, sócios e fornecedores.

A forma como as pessoas se comportam e mantém as suas relações interpessoais é determinante para que elas obtenham o sucesso que tanto almejam, por isso que é necessário manter uma relação **harmoniosa** e **respeitosa** com todos.

Lidar com os diferentes aspectos que cada ser humano apresenta não é uma das tarefas mais fáceis que existem, porém, não é por causa disso que as pessoas devem desistir, afinal não há muita opção, já que, todo mundo, todos os dias precisam desenvolver, da melhor maneira possível, os relacionamentos.

Marques⁷ afirma que mesmo as pessoas ouvindo muito falar que para ter sucesso na vida é preciso investir em conhecimento, isto é, ler bastante livros, jornais, portais de notícias, fazer uma boa graduação e pós-graduação, mestrado ou doutorado, assistir a filmes, vídeos e documentários, as pessoas, antes de tudo isso, precisam também **saber se relacionar**.

Ser cordial, educado, prestativo, ético, entre outros comportamentos e características na relação interpessoal, farão com que as pessoas sejam respeitadas e consequentemente, com que todos se coloquem à disposição para ajudá-lo a alcançar seus objetivos. Sendo assim, o conhecimento teórico/técnico é bem importante, porém, de nada adianta, se a pessoa é alguém que trata mal os demais, que não respeita o jeito de ser do outro, não tem empatia e não aceita cada pessoa como ela é.

A seguir listamos algumas dicas, que acreditamos ser essenciais para que as pessoas tenham sucesso pessoal e profissional em seus relacionamentos, vejamos:

- **Seja Cordial:** a educação é fundamental em todos os tipos de relacionamentos, falar "bom dia", "obrigado", "por favor", "com licença" faz toda a diferença no dia de quem fala e no dia da pessoa que ouve. Além do mais, receber as pessoas com um sorriso no rosto, alegria, disposição e uma palavra de incentivo, faz com que todos o admirem e respeitem ainda mais.

- **Seja Otimista (não seja uma pessoa negativa):** pessoas que só reclamam das adversidades e tem uma postura negativa diante das mais diversas experiências e situações que acontecem em sua vida, acaba afastando os outros, por conta deste tipo de comportamento, pois isso é altamente contagioso, pois a pessoa passa a reclamar de tudo e não consegue enxergar mais nada de positivo nas coisas que acontecem em sua vida.

Portanto evitar este tipo de comportamento, seja na vida pessoal ou profissional, é muito benéfico para a qualidade dos relacionamentos. Quando as pessoas são otimistas, veem o lado bom das

⁷ MARQUES, M.; *Relacionamento Interpessoal: a forma como você se relaciona com as pessoas*; Brasília, 2018.

⁶ MOSCOVICI, Fela. *Equipes Dão Certo*. Rio de Janeiro: José Olympio, 1994.

coisas, independente se foi algo ruim ou não, afeta positivamente o ambiente. Pois o mundo está repleto de pessimistas, e não é disso que as pessoas precisam. Os seres humanos precisam serem mais corrompidos por atitudes de amor e colaboração, e estas também é uma excelente forma de tornar as relações mais leves, confiantes e seguras.

- **Desenvolva a Empatia:** segundo o dicionário de significados a empatia leva os indivíduos a ajudarem uns aos outros, e ela está fortemente ligada ao altruísmo (amor e interesse pelo próximo), sendo assim ela é a capacidade de ajudar. Quando um indivíduo consegue sentir a dor ou o sofrimento do outro ao se colocar no seu lugar, desperta a vontade de ajudar e de agir seguindo princípios morais.

Empatia é uma das palavras chave em todos os tipos de relacionamentos, pois entender o que o outro passa, como ele se sente e, com isso, buscar ajudá-lo com os recursos que estiverem ao seu alcance, fará com que as relações deem um salto incrível de melhoria. As pessoas podem e devem se colocar no lugar dos outros, porém sem esquecer dos seus próprios anseios e expectativas, já que também é parte importante nas relações que desenvolve ao longo de seu caminho.

- **Ouçã mais e fale quando necessário:** presentemente, o que mais pode-se observar nos relacionamentos é uma vontade das pessoas em falar e emitir opiniões, e vê-se muito pouco alguém ouvindo verdadeiramente, prestando atenção no que o outro tem e quer dizer. Diante do exposto, as pessoas precisam fazer este exercício diário de **ouvir mais e falar menos**, pois muitas pessoas necessitam serem ouvidas e não encontram espaço para se expressar.

Toda vida, isso não significa que as pessoas têm que serem omissas. Elas podem sim e, inclusive, devem dar opiniões e sugestões, oferecer feedbacks à equipe desde que, elas não ofendam ou denigrem a integridade de ninguém. No entanto, é essencial compreender todos os ângulos das situações, para não sair por aí falando o que não deve. Além disso, ouvir mais representa também buscar receber feedbacks sobre sua atuação como empreendedor e fazer isso uma oportunidade de melhoria contínua.

- **Coloque-se à Disposição:** Assim como ouvir mais, os seres humanos precisam se colocarem mais à disposição das pessoas para ajudá-las a alcançarem seus objetivos, pois todos dispomos de habilidades e conhecimentos que, às vezes, a pessoa ao nosso lado não tem. Quando ajudamos o outro, sem cobrar ou pressioná-lo para nos devolver algo em troca, conseguimos ficar muito mais satisfeitos e realizados e deixar as demais pessoas com o mesmo sentimento, trazendo assim mais gratidão.

- **Julgue menos:** a partir do momento que os indivíduos buscam compreender mais a forma como o outro se comporta, julgando cada vez menos as suas atitudes, mostram que valorizam a pessoa e a aceitam da forma que ela é, independentemente de seus pontos de melhoria.

- **Desenvolva o Autoconhecimento:** para obter melhorias contínuas nos relacionamentos interpessoais, é preciso que todos invistam em autoconhecimento, pois, dessa forma, as pessoas saberão como se comportar melhor em determinadas situações e também irão reconhecer os recursos internos que tem para ajudar aqueles que estão ao seu redor.

O Líder e a sua Influência no Relacionamento Interpessoal

Numa organização, a presença de um líder habilidoso é bem importante no processo de **Relacionamento Interpessoal**, pois ele poderá conduzir sua equipe para o sucesso e, se possuir habilidades para lidar com as emoções e com a qualidade de vida, fará a diferença de forma positiva no seu grupo de trabalho.

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) não decorre apenas de bons salários e planos de benefícios, mas também do tratamento humano que valorize a gentileza, a possibilidade de expressar os pontos de vista divergentes, do respeito, do relacionamento sincero.

No ambiente organizacional, as pessoas apresentam seu modo pessoal de lidar com seus sentimentos e emoções, e esse modo própria entra em contato com outros indivíduos, que também possuem sua maneira própria. Essas emoções entram em contato diariamente, criando uma atmosfera diferente em cada setor, cada departamento, visto que cada local tem suas características próprias de conduzir seu trabalho, de discutir os problemas e de liderança.

As pessoas são compostas de sentimentos e emoções, e necessitam amar e serem amadas, compreender e serem compreendidas, aceitar e serem aceitas. Dito isso, aprendendo a lidar com as diferenças, essa segurança afetiva pode levar a um equilíbrio emocional e, conseqüentemente, a um ambiente de trabalho saudável e produtivo.

As relações interpessoais estão cada vez mais sendo valorizadas no cenário das organizações, o capital humano faz a diferença, pois as pessoas que são a vantagem competitiva das organizações e o bem-estar no ambiente de trabalho resulta em produtividade e resultados.

De acordo com a autora Edina de Paula Bom Sucesso⁸, o autoconhecimento e o conhecimento do outro são componentes essenciais na compreensão de como a pessoa atua no trabalho, dificultando ou facilitando as relações. Ela ainda afirma que as dificuldades encontradas são a falta de objetivos pessoais e dificuldade em priorizar e ouvir.

O envolvimento de todos na organização é importante: desde o gestor que saiba ouvir seus colaboradores e que forneça *feedback* para seus subordinados até o colaborador que deve procurar seu autoconhecimento, priorizar seus objetivos e também saber ouvir o outro. Estas são ações que contribuem para que o ambiente de trabalho seja saudável.

As emoções, inerentes ao indivíduo, inevitavelmente se fazem presentes nas relações de trabalho tanto positivas quanto negativas. De acordo com Bom Sucesso⁹, três emoções primárias atuam sobre o comportamento: o medo, a ira e o afeto, que se apresentam de forma direta ou através de disfarces ou máscaras.

O Medo: é um entrave dentro das organizações, porque as pessoas não demonstram essa emoção, o que fazem é disfarçar; em consequência disso tornam-se desmotivadas, descrentes de suas capacidades de inovar e criar. O medo aparece sob várias situações, como por exemplo, demissões por atritos com gestores ou por en-

⁸ BOM SUCESSO, Edina de Paula. *Relações Interpessoais e Qualidade de Vida no Trabalho*. São Paulo: Qualitymark, 2002.

⁹ Idem