



# ÁGUAS LINDAS- GO

PREFEITURA DE ÁGUAS LINDAS - GOIÁS

## Guarda Patrimonial

**EDITAL N. 01 – ABERTURA  
E REGULAMENTO GERAL**

CÓD: SL-094DZ-23  
7908433246350

## Língua Portuguesa

1. Leitura, compreensão e interpretação de textos .....	7
2. Noções de fonética. ....	8
3. Conhecimento da língua: ortografia .....	10
4. Acentuação gráfica.....	10
5. Classe de palavras: substantivo: classificação/ flexão/ grau. Adjetivo: classificação/flexão/grau. Artigo: flexão e classificação. Numeral: classificação e flexão. Pronomes: colocação dos pronomes oblíquos, átonos. Verbo: emprego de tempos e modos. Preposição e conjunção: classificação e emprego. Advérbio: classificação e emprego. Interjeição: valor semântico da interjeição .....	12
6. Estrutura e formação das palavras.....	17

## Matemática

1. Sistema de numeração.....	27
2. Operações com números naturais, decimais e fracionários .....	29
3. Conjuntos.....	37
4. Expressão numérica e algébrica.....	41
5. MMC e MDC .....	44
6. Potenciação.....	45
7. Razão. Proporção .....	46
8. Regra de três.....	48
9. Porcentagem. Juros simples.....	49
10. Equações do 1º Grau.....	51
11. Estatística básica .....	53
12. Medidas de Comprimento e Superfície. Medidas de volume e Capacidade. Medida de Massa .....	54
13. Noções de lógica.....	56

## Conhecimentos Gerais

1. História, geografia, política, riquezas, economia, aspectos, personalidades, pontos turísticos do Brasil, do Estado de Goiás e do Município de Águas Lindas - GO .....	65
2. Noções de Hierarquia .....	127
3. Ecologia e Meio Ambiente .....	128
4. Noções de cidadania, higiene e saúde. ....	138
5. Normas de segurança do trabalho, do trânsito e uso de equipamentos de proteção individual .....	143
6. Atualidades .....	148

## Noções de Legislação

1. Estatuto dos Servidores Públicos .....	149
2. Lei Orgânica Municipal.....	167
3. Constituição Federal de 1988 (artigos 1º ao 6º) .....	167

## Conhecimentos Específicos Guarda Patrimonial

1. Segurança Patrimonial: Estruturas e Ambientes Municipais; Noções sobre as particularidades de segurança em prédios públicos, escolas, postos de saúde e outras instalações municipais; Segurança de Eventos e Espaços Públicos .....	175
2. Técnicas e Práticas de Vigilância: Monitoramento e Controle de Acesso; Utilização de equipamentos de monitoramento e controle de acesso específicos adotados pelo município; Rondas e Vigilância Ostensiva; Técnicas de realização de rondas eficazes em ambientes municipais.....	178
3. Atendimento e Comunicação: Atendimento ao Cidadão; Orientações sobre o atendimento ao público em órgãos e instalações municipais.....	181
4. Práticas de Segurança e Emergência: Procedimentos de Segurança; Medidas preventivas de segurança e ações a serem adotadas em situações de emergência; Primeiros Socorros; Noções básicas de primeiros socorros .....	182
5. Atribuições do cargo .....	190

**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.

## NOÇÕES DE FONÉTICA.

### FONOLOGIA – ESTRUTURA FONÉTICA

#### — Fonologia

Fonologia<sup>1</sup> é o ramo da linguística que estuda o sistema sonoro de um idioma. Ao estudar a maneira como os fones ou fonemas (sons) se organizam dentro de uma língua, classifica-os em unidades capazes de distinguir significados.

<sup>2</sup>A Fonologia estuda o ponto de vista funcional dos Fonemas.

#### — Estrutura Fonética

#### Fonema

O fonema<sup>3</sup> é a menor unidade sonora da palavra e exerce duas funções: formar palavras e distinguir uma palavra da outra. Veja o exemplo:

C + A + M + A = CAMA. Quatro fonemas (sons) se combinaram e formaram uma palavra. Se substituirmos agora o som M por N, haverá uma nova palavra, CANA.

A combinação de diferentes fonemas permite a formação de novas palavras com diferentes sentidos. Portanto, os fonemas de uma língua têm duas funções bem importantes: **formar palavras e distinguir uma palavra da outra.**

Ex.: mim / sim / gim...

#### Letra

A letra é um símbolo que representa um som, é a representação gráfica dos fonemas da fala. É bom saber dois aspectos da letra: **pode representar mais de um fonema** ou **pode simplesmente ajudar na pronúncia de um fonema.**

Por exemplo, a letra X pode representar os sons X (*enxame*), Z (*exame*), S (*têxtil*) e KS (*sexo*); neste caso a letra X representa dois fonemas – K e S = KS). Ou seja, uma letra pode representar mais de um fonema.

Às vezes a letra é chamada de **diacrítica**, pois vem à direita de outra letra para representar um fonema só. Por exemplo, na palavra *cachaça*, a letra H não representa som algum, mas, nesta situação, ajuda-nos a perceber que CH tem som de X, como em *xaveco*.

1 <https://bit.ly/36RQAOb>.

2 <https://bit.ly/2slhcYZ>.

3 PESTANA, Fernando. *A gramática para concursos públicos*. – 1. ed. – Rio de Janeiro:

Elsevier, 2013.

Vale a pena dizer que nem sempre as palavras apresentam número idêntico de letras e fonemas.

Ex.: **bola** > 4 letras, 4 fonemas  
**guia** > 4 letras, 3 fonemas

Os fonemas classificam-se em **vogais**, **semivogais** e **consoantes**.

#### Vogais

São fonemas produzidos livremente, sem obstrução da passagem do ar. São mais tônicos, ou seja, têm a pronúncia mais forte que as semivogais. São o centro de toda sílaba. Podem ser **orais** (timbre aberto ou fechado) ou **nasais** (indicadas pelo ~, m, n). As vogais são A, E, I, O, U, que podem ser representadas pelas letras abaixo. Veja:

**A:** brasa (oral), lama (nasal)  
**E:** sério (oral), entrada (oral, timbre fechado), dentro (nasal)  
**I:** antigo (oral), índio (nasal)  
**O:** poste (oral), molho (oral, timbre fechado), longe (nasal)  
**U:** saúde (oral), juntar (nasal)  
**Y:** hobby (oral)

Observação: As vogais ainda podem ser tônicas ou átonas.

**Tônica** aquela pronunciada com maior intensidade. Ex.: café, bola, vidro.

**Átona** aquela pronunciada com menor intensidade. Ex.: café, bola, vidro.

#### Semivogais

São as letras “e”, “i”, “o”, “u”, representadas pelos fonemas (e, y, o, w), quando formam sílaba com uma vogal. Ex.: No vocábulo “história” a sílaba “ria” apresenta a vogal “a” e a semivogal “i”.

Os fonemas semivocálicos (ou semivogais) têm o som de I e U (apoiados em uma vogal, na mesma sílaba). São menos tônicos (mais fracos na pronúncia) que as vogais. São representados pelas letras I, U, E, O, M, N, W, Y. Veja:

– **paí:** a letra I representa uma semivogal, pois está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba.

– **mouro:** a letra U representa uma semivogal, pois está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba.

– **mãe:** a letra E representa uma semivogal, pois tem som de I e está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba.

– **pão:** a letra O representa uma semivogal, pois tem som de U e está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba.

– **cantam:** a letra M representa uma semivogal, pois tem som de U e está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba (= cantãu).

– **dancem:** a letra M representa uma semivogal, pois tem som de I e está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba (= dancêi).

– **hifen:** a letra N representa uma semivogal, pois tem som de I e está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba (= híféi).

– **glutens:** a letra N representa uma semivogal, pois tem som de I e está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba (= glutêis).

– **windsurf:** a letra W representa uma semivogal, pois tem som de U e está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba.

– **office boy:** a letra Y representa uma semivogal, pois tem som de I e está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba.

Para resolver este problema, devemos encontrar  $\frac{1}{5}$  de 200.000.

$$\frac{1}{5} \times 200.000 = \frac{1 \times 200.000}{5} = \frac{200.000}{5} = 40.000.$$

Desta forma 40.000 representa a quantidade que essa revista perdeu, alternativa correta é a A.

**02. (PM/SP – Oficial Administrativo – VUNESP)** Uma pessoa está montando um quebra-cabeça que possui, no total, 512 peças. No 1.º dia foram montados  $\frac{5}{16}$  do número total de peças e, no 2.º dia foram montados  $\frac{3}{8}$  do número de peças restantes. O número de peças que ainda precisam ser montadas para finalizar o quebra-cabeça é:

- (A) 190.
- (B) 200.
- (C) 210.
- (D) 220.
- (E) 230.

Neste exemplo temos que 512 é o total e queremos encontrar a parte, portanto é a mesma forma de resolução, porém temos uma situação problema onde teremos mais de um cálculo para encontrar a resposta, vamos ao primeiro:

No 1.º dia foram montados  $\frac{5}{16}$  do número total de peças  
Logo é  $\frac{5}{16}$  de 512, ou seja:

$$\frac{5}{16} \times 512 = \frac{5 \times 512}{16} = \frac{2560}{16} = 160$$

Assim 160 representa a quantidade que foi montado no primeiro dia, daí para o segundo dia teremos  $512 - 160 = 352$  peças restantes, devemos agora encontrar  $\frac{3}{8}$  de 352, que foi a quantidade montada no segundo dia.

$$\frac{3}{8} \times 352 = \frac{3 \times 352}{8} = \frac{1056}{8} = 132$$

Assim para encontrar quantas peças ainda precisam ser montadas iremos fazer  $352 - 132 = 220$ . Alternativa D.

***Temos a parte e queremos encontrar o todo***

Neste caso nós teremos o valor correspondente da fração e devemos encontrar o todo.

**Exemplo**

**01. (Pref. Maranguape/CE – Prof. de educação básica – Matemática – GR Consultoria e Assessoria)** João gastou R\$ 23,00, equivalente a terça parte de  $\frac{3}{5}$  de sua mesada. Desse modo, a metade do valor da mesada de João é igual a:

- (A) R\$ 57,50;
- (B) R\$ 115,00;
- (C) R\$ 172,50;
- (D) R\$ 68,50.

Neste exemplo primeiro vamos chamar de x a mesada.

Como ele gastou a terça parte  $\frac{1}{3}$  de  $\frac{3}{5}$  da mesada que equivale a 23,00. Podemos escrever da seguinte maneira:

$$\frac{1}{3} \cdot \frac{3}{5} x = \frac{x}{5} = 23 \rightarrow x = 23 \cdot 5 \rightarrow x = 115$$

Logo a metade de 115 =  $115/2 = 57,50$   
Alternativa A.

no entanto, permanecia analfabeta. A primeira Escola Normal de Goiás foi criada em 1882, e em 1889 foi fundada pelas irmãs dominicanas um colégio na Cidade de Goiás, que atendia às moças

#### O Movimento Abolicionista em Goiás

O poeta Antônio Félix de Bulhões (1845-1887) foi um dos goianos que mais lutaram pela libertação dos escravos. Fundou o jornal O Libertador (1885), promoveu festas para angariar fundos para alforriar escravos e compôs o Hino Abolicionista Goiano. Com a sua morte, em 1887, várias sociedades emancipadoras se uniram e fundaram a Confederação Abolicionista Félix de Bulhões. Quando foi promulgada a Lei Áurea, havia aproximadamente quatro mil escravos em Goiás.

#### Período Republicano

A proclamação da República (15/11/1889) não alterou os problemas socioeconômicos enfrentados pela população goiana, em especial pelo isolamento proveniente da carência dos meios de comunicação, com a ausência de centros urbanos e de um mercado interno e com uma economia de subsistência. As elites dominantes continuaram as mesmas. As mudanças advindas foram apenas administrativas e políticas

A primeira fase da República em Goiás, até 1930, foi marcada pela disputa das elites oligárquicas goianas pelo poder político: Os Bulhões, os Fleury, e os Jardim Caiado. Até o ano de 1912, prevaleceu na política goiana a elite oligárquica dos Bulhões, liderada por José Leopoldo de Bulhões, e a partir desta data até 1930, a elite oligárquica dominante passa a ser dos Jardim Caiado, liderada por Antônio Ramos Caiado.

A partir de 1891, o Estado começou a vivenciar certo desenvolvimento com a instalação do telégrafo em Goiás para a transmissão de notícias. Com a chegada da estrada de ferro em território goiano, no início do século XX, a urbanização na região sudeste começou a ser incrementada o que facilitou, também, a produção de arroz para exportação. Contudo, por falta de recursos financeiros, a estrada de ferro não se prolongou até a capital e o norte goiano, que permanecia praticamente incomunicável. O setor mais dinâmico da economia era a pecuária e predominava no estado o latifúndio.

Com a revolução de 30, que colocou Getúlio Vargas na Presidência da República do Brasil, foram registradas mudanças no campo político. Destituídos os governantes, Getúlio Vargas colocou em cada estado um governo provisório composto por três membros. Em Goiás, um deles foi o Dr. Pedro Ludovico Teixeira, que, dias depois, foi nomeado interventor

Com a revolução, o governo adotou como meta trazer o desenvolvimento para o estado, resolver os problemas do transporte, da educação, da saúde e da exportação. Além disso, a revolução de 30 em Goiás deu início à construção de Goiânia.

#### A construção de Goiânia e o governo Mauro Borges

A mudança da capital de Goiás já havia sido pensada em governos anteriores, mas foi viabilizada somente a partir da revolução de 30 e seus ideais de “progresso” e “desenvolvimento”. A região de Campinas foi escolhida para ser o local onde se edificaria a nova capital por apresentar melhores condições hidrográficas, topográficas, climáticas, e pela proximidade da estrada de ferro.

No dia 24 de outubro de 1933 foi lançada a pedra fundamental. Dois anos depois, em 07 de novembro de 1935 foi iniciada a mudança provisória da nova capital. O nome “Goiânia”, sugerido pelo professor Alfredo de Castro, foi escolhido em um concurso promovido pelo semanário “O Social”

A transferência definitiva da nova capital, da Cidade de Goiás para Goiânia, se deu no dia 23 de março de 1937, por meio do decreto 1.816. Em 05 de julho de 1942, quando foi realizado o “batismo cultural”, Goiânia já contava com mais de 15 mil habitantes

A construção de Goiânia devolveu aos goianos a confiança em si mesmos, após um período de decadência da mineração, de isolamento e esquecimento nacional. Em vez de pensarem na grandeza do passado, começaram a pensar, a partir de então, na grandeza do futuro.

A partir de 1940, Goiás passa a crescer em ritmo acelerado também em virtude do desbravamento do Mato Grosso Goiano, da campanha nacional de “Marcha para o Oeste” e da construção de Brasília. A população do Estado se multiplicou, estimulada pela forte imigração, oriunda principalmente dos Estados do Maranhão, Bahia e Minas Gerais. A urbanização foi provocada essencialmente pelo êxodo rural. Contudo, a urbanização neste período não foi acompanhada de industrialização. A economia continuava predominantemente baseada no setor primário (agricultura e pecuária) e continuava vigente o sistema latifundiário

Com o impulso, na década de 50 foi criado o Banco do Estado e a CELG (Centrais Elétricas de Goiás S.A). O governo Mauro Borges (1960-1964) propôs como diretriz de ação um “Plano de Desenvolvimento Econômico de Goiás” abrangendo as áreas de agricultura e pecuária, transportes e comunicações, energia elétrica, educação e cultura, saúde e assistência social, levantamento de recursos naturais, turismo, etc., e criou as seguintes autarquias e paraestatais: CERNE (Consórcio de Empresas de Radiodifusão e Notícias do Estado), OSEGO (Organização de Saúde do Estado de Goiás), EFORMAGO (Escola de Formação de Operadores de Máquinas Agrícolas e Rodoviárias), CAIXEGO (Caixa Econômica do Estado de Goiás), IPASGO (Instituto de Assistência dos Servidores Públicos do Estado de Goiás), SUPLAN, ESEFEGO (Escola Superior de Educação Física de Goiás), CEPALGO (Centro Penitenciário de Atividades Industriais de Goiás), IDAGO (Instituto de Desenvolvimento Agrário de Goiás), DERGO (Departamento de Estradas de Rodagem de Goiás), DETELGO, METAGO (Metais de Goiás S/A), CASEGO, IQUEGO (Indústria Química do Estado de Goiás), entre outras.

#### Redemocratização

Nos últimos 30 anos, o Estado de Goiás passou por profundas transformações políticas, econômicas e sociais. O fim da ditadura militar e o retorno da democracia para o cenário político foi representado pela eleição de Iris Rezende para governador, em 1982, com mais de um milhão de votos. Nesse campo, por sinal, Goiás sempre ofereceu quadros significativos para sua representação em nível federal, como pode ser observado no decorrer da “Nova República”, na qual diversos governadores acabaram eleitos senadores ou nomeados ministros de Estado.

No campo econômico, projetos de dinamização econômica ganharam forma, partindo de iniciativas voltadas para o campo, como o projeto de irrigação Rio Formoso, iniciado ainda no período militar e, hoje, no território do Tocantins, até a construção de grandes estruturas logísticas, a exemplo do Porto Seco de Anápolis e a im-

### Natureza Relativa dos Direitos e Garantias Fundamentais

Encontram limites nos demais direitos constitucionalmente consagrados, bem como são limitados pela intervenção legislativa ordinária, nos casos expressamente autorizados pela própria Constituição (princípio da reserva legal).

### Colisão entre os Direitos e Garantias Fundamentais

O princípio da proporcionalidade sob o seu triplo aspecto (adequação, necessidade e proporcionalidade em sentido estrito) é a ferramenta apta a resolver choques entre os princípios esculpidos na Carta Política, sopesando a incidência de cada um no caso concreto, preservando ao máximo os direitos e garantias fundamentais constitucionalmente consagrados.

### Os quatro status de Jellinek

a) *status passivo ou subjectionis*: quando o indivíduo se encontra em posição de subordinação aos poderes públicos, caracterizando-se como detentor de deveres para com o Estado;

b) *status negativo*: caracterizado por um espaço de liberdade de atuação dos indivíduos sem ingerências dos poderes públicos;

c) *status positivo ou status civitatis*: posição que coloca o indivíduo em situação de exigir do Estado que atue positivamente em seu favor;

d) *status ativo*: situação em que o indivíduo pode influir na formação da vontade estatal, correspondendo ao exercício dos direitos políticos, manifestados principalmente por meio do voto.

Os direitos individuais estão elencados no caput do Artigo 5º da CF. São eles:

### Direito à Vida

O direito à vida deve ser observado por dois prismas: o direito de permanecer vivo e o direito de uma vida digna.

O direito de permanecer vivo pode ser observado, por exemplo, na vedação à pena de morte (salvo em caso de guerra declarada).

Já o direito à uma vida digna, garante as necessidades vitais básicas, proibindo qualquer tratamento desumano como a tortura, penas de caráter perpétuo, trabalhos forçados, cruéis, etc.

### Direito à Liberdade

O direito à liberdade consiste na afirmação de que ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa, senão em virtude de lei. Tal dispositivo representa a consagração da autonomia privada.

Trata-se a liberdade, de direito amplo, já que compreende, dentre outros, as liberdades: de opinião, de pensamento, de locomoção, de consciência, de crença, de reunião, de associação e de expressão.

### Direito à Igualdade

A igualdade, princípio fundamental proclamado pela Constituição Federal e base do princípio republicano e da democracia, deve ser encarada sob duas óticas, a igualdade material e a igualdade formal.

A igualdade formal é a identidade de direitos e deveres concedidos aos membros da coletividade por meio da norma.

Por sua vez, a igualdade material tem por finalidade a busca da equiparação dos cidadãos sob todos os aspectos, inclusive o jurídico. É a consagração da máxima de Aristóteles, para quem o princípio da igualdade consistia em tratar igualmente os iguais e desigualmente os desiguais na medida em que eles se desiguam.

Sob o pálio da igualdade material, caberia ao Estado promover a igualdade de oportunidades por meio de políticas públicas e leis que, atentos às características dos grupos menos favorecidos, compensassem as desigualdades decorrentes do processo histórico da formação social.

### Direito à Privacidade

Para o estudo do Direito Constitucional, a privacidade é gênero, do qual são espécies a intimidade, a honra, a vida privada e a imagem. De maneira que, os mesmos são invioláveis e a eles assegura-se o direito à indenização pelo dano moral ou material decorrente de sua violação.

### Direito à Honra

O direito à honra almeja tutelar o conjunto de atributos pertinentes à reputação do cidadão sujeito de direitos, exatamente por tal motivo, são previstos no Código Penal.

### Direito de Propriedade

É assegurado o direito de propriedade, contudo, com restrições, como por exemplo, de que se atenda à função social da propriedade. Também se enquadram como espécies de restrição do direito de propriedade, a requisição, a desapropriação, o confisco e o usucapião.

Do mesmo modo, é no direito de propriedade que se asseguram a inviolabilidade do domicílio, os direitos autorais (propriedade intelectual) e os direitos reativos à herança.

### – Direitos sociais

Os direitos sociais são prestações positivas proporcionadas pelo Estado direta ou indiretamente, enunciadas em normas constitucionais, que possibilitam melhores condições de vida aos mais fracos, direitos que tendem a realizar a igualização de situações sociais desiguais. São, portanto, direitos que se ligam ao direito de igualdade.

## TÍTULO I DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

I - a soberania;

II - a cidadania

III - a dignidade da pessoa humana;

IV - os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa; (Vide Lei nº 13.874, de 2019)

V - o pluralismo político.

Parágrafo único. Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição.

Art. 2º São Poderes da União, independentes e harmônicos entre si, o Legislativo, o Executivo e o Judiciário.

Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil:

I - construir uma sociedade livre, justa e solidária;

II - garantir o desenvolvimento nacional;

III - erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais;

– Aumentar a satisfação dos funcionários com sua experiência de trabalho.

- Criação de canais de comunicação claros.
- Estimular a fidelidade dos funcionários.
- Resolver problemas mais rapidamente.
- Melhorar o atendimento ao cliente externo.

Existem muitas dicas e práticas recomendadas de atendimento ao cliente que podem ser implementadas em uma empresa para desenvolver um excelente atendimento ao cliente interno. A criação de um programa que consiste em todos ou na maioria desses elementos pode ter um grande impacto na produtividade e no moral da equipe.

#### — Atendimento externo

Muito provavelmente, você pode se lembrar vividamente de experiências boas e ruins ao interagir com o atendimento ao cliente externo pessoalmente ou por telefone. Você interage com a equipe externa de atendimento ao cliente ao fazer reservas para jantar, verificar um livro na biblioteca ou comprar um carro novo, para citar apenas alguns exemplos encontrados na vida cotidiana. O trabalho de um representante externo de atendimento ao cliente é ajudá-lo – o cliente – dentro dos parâmetros da política da empresa.

Atendimento ao cliente externo é o negócio de ajudar indivíduos e entidades fora da organização a obter bens, produtos, informações e serviços. Os usuários finais podem ser compradores, patronos de cinema, turistas, clientes empresariais ou empresas interessadas em contratar serviços. O atendimento ao cliente externo avalia as necessidades do usuário final e estabelece processos e protocolos para atender a essas expectativas.

A pessoa média não distingue entre atendimento ao cliente externo e atendimento ao cliente em geral. No entanto, os termos são mais sutis nos negócios. As grandes organizações tendem a ser muito claras sobre os papéis e suas funções de atendimento para com o cliente externo versus interno. Ambas as áreas são essenciais para o bom funcionamento e sucesso de uma organização.

#### Atendimento ao Cliente Externo x Interno

O atendimento externo existe para prestar os mais diversos tipos de atendimento àqueles que estão fora da organização. Por outro lado, o atendimento ao cliente interno refere-se ao atendimento, suporte e assistência estendidos aos funcionários e partes interessadas filiadas à organização. O help desk de TI e os recursos humanos, por exemplo, se esforçam para fornecer um atendimento eficiente ao cliente interno. Departamentos e equipes que dependem uns dos outros são provedores e receptores de atendimento ao cliente interno.

#### Importância do Atendimento ao Cliente Externo

O Advertising Specialty Institute, ou ASI, afirma que o atendimento ao cliente externo trata de atender e exceder as necessidades e desejos dos clientes. Exemplos de bom atendimento ao cliente externo incluem saudar calorosamente um hóspede do hotel, servir alegremente os clientes do restaurante, emitir um reembolso sem complicações e processar um pedido com eficiência. Empresas que valorizam o relacionamento com o cliente vão além para conhecer seus clientes e atender seus desejos e expectativas de qualidade.

A ASI observa ainda que um bom atendimento ao cliente interno e externo anda de mãos dadas. Clientes internos, como funcionários, parceiros de negócios e acionistas, têm maior probabilidade de serem bons embaixadores da empresa e prestar atendimento ao cliente com um sorriso se estiverem genuinamente felizes e leais à empresa.

#### Receita e Rentabilidade

A qualidade do atendimento ao cliente externo afeta o comportamento do consumidor e os resultados de uma empresa em todos os setores industriais. A menos que um monopólio venda um produto muito necessário e tenha uma vantagem no mercado, o atendimento ao cliente externo desempenha um papel fundamental na lucratividade. Clientes satisfeitos que gostam e confiam na empresa continuarão voltando e comprando.

De acordo com a Ameritas – uma seguradora de vida que se orgulha de seu excelente atendimento ao cliente – os benefícios de um ótimo atendimento ao cliente externo são mensuráveis. Por exemplo, de acordo com Ameritas:

- 97% dos clientes satisfeitos compartilham suas experiências de atendimento ao cliente.
- 70% dos compradores gastam mais dinheiro se obtiverem um bom atendimento ao cliente.
- 59% mudarão para uma nova empresa para obter um melhor atendimento ao cliente.

#### Lealdade do consumidor

As qualidades de atendimento ao cliente externo mais valorizadas pelos clientes são eficiência, cortesia, empatia e uma conexão pessoal. Fornecer um ótimo serviço cria uma base de clientes leais que oferece uma proteção contra concorrentes famintos que entram no mercado. Mesmo que os preços em uma pequena empresa sejam um pouco mais altos do que os encontrados em um grande varejista, os clientes podem pagar mais para obter assistência imediata, informações confiáveis, atenção pessoal e uma garantia confiável.

Os clientes que são ignorados, maltratados ou frustrados por suas interações com o atendimento ao cliente externo provavelmente comprarão na próxima vez que precisarem comprar um item idêntico ou semelhante. Com a crescente popularidade do merchandising online, os clientes têm infinitas opções quando se trata de gastar seu dinheiro. Uma equipe externa de atendimento ao cliente ineficaz, inacessível, mal treinada ou rude pode levar uma empresa à falência com o tempo.

**PRÁTICAS DE SEGURANÇA E EMERGÊNCIA: PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA; MEDIDAS PREVENTIVAS DE SEGURANÇA E AÇÕES A SEREM ADOTADAS EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA; PRIMEIROS SOCORROS; NOÇÕES BÁSICAS DE PRIMEIROS SOCORROS**

Qualquer pessoa pode estar sujeita a acidentes. Desde os mais leves, como um pequeno corte no dedo, até os mais sérios, como, engasgos, atropelamentos e até picadas de insetos venenosos. Para todos os casos, o mais importante, inicialmente, é identificar a gravidade de cada situação.



Por isso, é um metabolismo para atividades que exigem velocidade. Os atletas atenuam os efeitos do ácido láctico e por isso suportam melhor um acúmulo de da substância. Mas quem não é atleta cede a dor e logo para. Do contrário, corre o risco de sentir uma câibra.

Nesses casos de câibra, dá-se açúcar (glicose) para o paciente, para que rapidamente acabe com a câibra. A Câibra também atacam em plena madrugada, quando se está quieto, dormindo. Mas aí, o problema é neurológico, uma ordem equivocada para o músculo se contrair a toda velocidade, provocada muitas vezes por estresse psicológico.

#### Situações vitais

O que fazer em caso de acidentes:

– Dominar rapidamente a situação e prevenir perigos mortais;  
– Afastar os feridos dos locais onde estes possam correr perigo (ex. estradas, fogo); Quando não for estritamente necessário nunca se deverá mover um ferido!

– Em caso de acidente de viação deve-se colocar o triângulo de sinalização num local bem visível e usar o colete de sinalização;

– Caso haja necessidade de chamar uma ambulância, é preciso mandar uma terceira pessoa; Não é recomendável deixar um ferido sozinho.

– Devem verificar-se o tipo e importância das lesões, controlar o pulso e a respiração do ferido.

– Os feridos graves deverão ser cuidados de acordo os princípios explicados em baixo.

A – Paragem respiratória: Desobstruir vias respiratórias, praticar respiração artificial.

B – Hemorragias: Colocar o ferido numa posição correta; aplicar atadura que impeça a hemorragia.

C – Estado de choque: Tomar medidas preventivas: alívio da dor; repouso; proteção do frio.

Na maioria das situações, exceto nos casos de suspeita de fratura da coluna vertebral ou do pescoço, deverá colocar a vítima na posição lateral de segurança (PLS).

#### Posição Lateral de Segurança

1 – Vire o corpo da vítima inconsciente, mas ainda a respirar, para a posição lateral de segurança, o que impedirá que sangue, saliva ou a língua obstruam as vias respiratórias.

2 – Estenda ao longo do corpo da vítima o braço que ficar mais perto de si. Cruze o outro braço sobre o peito. Cruze a perna mais afastada sobre a que está mais próxima.

3 – Ampare a cabeça da vítima com uma das mãos e com a outra agarre-a pela anca mais afastada.

4 – Vire a vítima de bruços, puxando-a rapidamente para si e amparando-a com os joelhos.

5 – Puxe a testa da vítima para trás, de modo a que a garganta fique direita. Assim, as vias respiratórias manter-se-ão desimpedidas, o que permite que a vítima respire livremente.

6- Dobre o braço que fica mais próximo de si para lhe sustentar o tronco. Dobre a perna mais próxima para servir de apoio ao abdómen. Retire o outro braço de debaixo do corpo.

Quando há fratura de um braço ou de uma perna ou por qualquer motivo esse membro não puder ser utilizado como apoio da vítima na posição lateral de segurança, coloque um cobertor enrolado debaixo do lado ileso da vítima, o que elevará o corpo desse lado e deixará as vias respiratórias desimpedidas.

#### Os 10 mandamentos do socorrista

1 – Mantenha a calma.

2 – Tenha em mente a seguinte ordem de segurança quando você estiver prestando socorro:

Você é a prioridade (o socorrista).

Depois a sua equipe (incluindo os transeuntes).

E por último e nem menos importante, a vítima. Isso parece ser contraditório a primeira vista, mas tem o intuito básico de não gerar novas vítimas.

3 – Ao prestar socorro, é fundamental ligar ao atendimento pré-hospitalar de imediato ao chegar no local do acidente. Podemos por exemplo discar 3 números: 112.

4 – Sempre verifique se há riscos no local, para você e sua equipe, antes de agir no acidente.

5 – Mantenha sempre o bom senso.

6 – Mantenha o espírito de liderança, pedindo ajuda e afastando os curiosos.

7 – Distribua tarefas, assim os transeuntes que poderiam atrapalhar ajudá-lo-ão e sentir-se-ão mais úteis.

8 – Evite manobras intempestivas (realizadas de forma imprudente, com pressa).

9 – Em caso de múltiplas vítimas dê preferência àquelas que correm maior risco de vida como, por exemplo, vítimas em parada cardiorrespiratória ou que estejam sangrando muito.

10 – Seja socorrista e não herói (lembre-se do 2º mandamento).

#### — Paragem cardíaca

#### Sinais e sintomas

Ausência de pulso e dos batimentos cardíacos, além de acentuada palidez. Se detectado algum desses sinais a ação deve ser imediata e não será possível esperar o médico para iniciar o atendimento.

#### O que fazer

Aplique a massagem cardíaca externa. Como fazer a massagem cardíaca: Colocar a vítima deitada de costas em superfície plana e dura. As mãos do atendente de emergência devem sobrepor a metade inferior do esterno. Os dedos ficam abertos sem tocar o tórax. A partir daí deve-se pressionar vigorosamente, abaixando o esterno e comprimindo o coração de encontro a coluna vertebral. Em seguida, descomprima.

Repetições: quantas forem necessárias até a recuperação dos batimentos. É recomendável a média de 60 compressões por minuto.

#### Cuidados

Em jovens a pressão deve ser feita com apenas uma das mãos e em crianças com os dedos. Essa medida evita fraturas ósseas no esterno e costelas. Se houver parada respiratória juntamente com a cardíaca ambas devem ser realizadas, reciprocamente.

O que pode causar Choque elétrico: Estrangulamento, sufocação, reações alérgicas graves e até mesmo, afogamento.