



AVISO IMPORTANTE:



Este é um Material de Demonstração

Este arquivo é apenas uma amostra do conteúdo completo da Apostila.

Aqui você encontrará algumas páginas selecionadas para que possa conhecer a qualidade, estrutura e metodologia do nosso material. No entanto, **esta não é a apostila completa.**

POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?

- × Conteúdo totalmente alinhado ao edital
- × Teoria clara, objetiva e sempre atualizada
- × Questões gabaritadas
- × Diferentes práticas que otimizam seus estudos

Ter o material certo em mãos transforma sua preparação e aproxima você da **APROVAÇÃO.**

Garanta agora o acesso completo e aumente suas chances de aprovação:
<https://www.editorasolucao.com.br/>



SAE -CATALÃO

SUPERINTENDÊNCIA MUNICIPAL DE ÁGUA
E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE CATALÃO

Atendente ao Cliente

EDITAL Nº 01/2025

CÓD: SL-088AG-25
7908433281511

Língua Portuguesa

1. Leitura, compreensão e análise de textos de gêneros diversos; texto verbal e não verbal.....	7
2. Elementos de comunicação.....	10
3. Níveis e funções da linguagem.....	11
4. Vícios de linguagem.....	12
5. Estrutura gramatical da língua portuguesa – fonologia: sons e letras, sílabas, encontros vocálicos, dígrafos, encontros consonantais.....	14
6. Ortografia.....	19
7. Regras de acentuação.....	24
8. Pontuação.....	26
9. Morfologia: estrutura e formação de palavras; elementos mórficos e seus significados.....	28
10. Classes de palavras variáveis e invariáveis.....	32
11. Sintaxe: frase, oração e período; tipos de período. Termos da oração: essenciais, integrantes e acessórios da oração. Período simples e período composto.....	41
12. Sintaxe de concordância, colocação e regência.....	45

Matemática

1. Números naturais e operações fracionárias e decimais.....	61
2. Expressão numérica e algébrica.....	65
3. Conjuntos.....	67
4. MMC e MDC.....	71
5. Razão. Proporção.....	72
6. Regra de três.....	73
7. Porcentagem.....	74
8. Juros Simples e Juros Compostos.....	76
9. Equação do 1.o e 2.o graus.....	77
10. Progressões.....	79
11. Estatística básica.....	82
12. Análise Combinatória: (Permutação, Arranjos, Combinação). Probabilidade.....	83
13. Medidas de Comprimento e Superfície. Medidas de volume e Capacidade. Medida de Massa.....	88
14. Noções de lógica.....	92

Conhecimentos Gerais

1. Cultura, Economia, História e Geografia do Estado de Goiás.....	101
2. Lei Orgânica do Município e Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Catalão de Goiás.....	109
3. Evolução histórica do município, origem, processo constitutivo, o município e suas transformações, o cotidiano e as atualidades nas áreas de economia, educação, política, cultura, esporte, lazer, saúde, meio ambiente e social; Aspectos geográficos do município.....	149
4. Temas atuais de diversas áreas em evidência no mundo e no Brasil: política, economia, sociedade, cultura, meio ambiente, tecnologia, educação, saúde e direitos humanos.....	157

Conhecimentos Específicos

Atendente ao Cliente

1. A imagem da organização	159
2. Relações Humanas na Empresa. Trabalho em Equipe	160
3. Automotivação.....	164
4. Inteligência emocional.....	165
5. Princípios fundamentais para um bom atendimento	169
6. Conceito de cliente. Tipos de clientes e como lidar com cada tipo. Satisfação, valor e retenção de clientes	172
7. Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico	173
8. Atendimento telefônico e pessoal. Transferência de Chamadas. Sistemas telefônicos. Tratamento Pessoal. Como atender chamadas externas e como anotar recados	174
9. Comunicação Verbal e Não Verbal.....	175
10. Assertividade, Comunicação Assertiva	178
11. Marketing em empresas de serviços. Como lidar com a concorrência. Propaganda e promoção	182
12. Telemarketing	183
13. Ética profissional	184
14. Rotinas de recepção.....	187
15. Noções de segurança patrimonial.....	188

LÍNGUA PORTUGUESA

LEITURA, COMPREENSÃO E ANÁLISE DE TEXTOS DE GÊNEROS DIVERSOS; TEXTO VERBAL E NÃO VERBAL

A compreensão e a interpretação de textos são habilidades essenciais para que a comunicação alcance seu objetivo de forma eficaz. Em diversos contextos, como na leitura de livros, artigos, propagandas ou imagens, é necessário que o leitor seja capaz de entender o conteúdo proposto e, além disso, atribuir significados mais amplos ao que foi lido ou visto.

Para isso, é importante distinguir os conceitos de compreensão e interpretação, bem como reconhecer que um texto pode ser verbal (composto por palavras) ou não-verbal (constituído por imagens, símbolos ou outros elementos visuais).

Compreender um texto implica decodificar sua mensagem explícita, ou seja, captar o que está diretamente apresentado. Já a interpretação vai além da compreensão, exigindo que o leitor utilize seu repertório pessoal e conhecimentos prévios para gerar um sentido mais profundo do texto. Dessa forma, dominar esses dois processos é essencial não apenas para a leitura cotidiana, mas também para o desempenho em provas e concursos, onde a análise de textos e imagens é frequentemente exigida.

Essa distinção entre compreensão e interpretação é crucial, pois permite ao leitor ir além do que está explícito, alcançando uma leitura mais crítica e reflexiva.

— Conceito de Compreensão

A compreensão de um texto é o ponto de partida para qualquer análise textual. Ela representa o processo de decodificação da mensagem explícita, ou seja, a habilidade de extrair informações diretamente do conteúdo apresentado pelo autor, sem a necessidade de agregar inferências ou significados subjetivos. Quando compreendemos um texto, estamos simplesmente absorvendo o que está dito de maneira clara, reconhecendo os elementos essenciais da comunicação, como o tema, os fatos e os argumentos centrais.

A Compreensão em Textos Verbais

Nos textos verbais, que utilizam a linguagem escrita ou falada como principal meio de comunicação, a compreensão passa pela habilidade de ler com atenção e reconhecer as estruturas linguísticas. Isso inclui:

— **Vocabulário**: O entendimento das palavras usadas no texto é fundamental. Palavras desconhecidas podem comprometer a compreensão, tornando necessário o uso de dicionários ou ferramentas de pesquisa para esclarecer o significado.

— **Sintaxe**: A maneira como as palavras estão organizadas em frases e parágrafos também influencia o processo de compreensão. Sentenças complexas, inversões sintáticas ou o uso de

conectores como conjunções e preposições requerem atenção redobrada para garantir que o leitor compreenda as relações entre as ideias.

— **Coesão e coerência**: são dois pilares essenciais da compreensão. Um texto coeso é aquele cujas ideias estão bem conectadas, e a coerência se refere à lógica interna do texto, onde as ideias se articulam de maneira fluida e compreensível.

Ao realizar a leitura de um texto verbal, a compreensão exige a decodificação de todas essas estruturas. É a partir dessa leitura atenta e detalhada que o leitor poderá garantir que absorveu o conteúdo proposto pelo autor de forma plena.

A Compreensão em Textos Não-Verbais

Além dos textos verbais, a compreensão se estende aos textos não-verbais, que utilizam símbolos, imagens, gráficos ou outras representações visuais para transmitir uma mensagem. Exemplos de textos não-verbais incluem obras de arte, fotografias, infográficos e até gestos em uma linguagem de sinais.

A compreensão desses textos exige uma leitura visual aguçada, na qual o observador decodifica os elementos presentes, como:

— **Cores**: As cores desempenham um papel comunicativo importante em muitos contextos, evocando emoções ou sugerindo informações adicionais. Por exemplo, em um gráfico, cores diferentes podem representar categorias distintas de dados.

— **Formas e símbolos**: Cada forma ou símbolo em um texto visual pode carregar um significado próprio, como sinais de trânsito ou logotipos de marcas. A correta interpretação desses elementos depende do conhecimento prévio do leitor sobre seu uso.

— **Gestos e expressões**: Em um contexto de comunicação corporal, como na linguagem de sinais ou em uma apresentação oral acompanhada de gestos, a compreensão se dá ao identificar e entender as nuances de cada movimento.

Fatores que Influenciam a Compreensão

A compreensão, seja de textos verbais ou não-verbais, pode ser afetada por diversos fatores, entre eles:

— **Conhecimento prévio**: Quanto mais familiarizado o leitor estiver com o tema abordado, maior será sua capacidade de compreender o texto. Por exemplo, um leitor que já conhece o contexto histórico de um fato poderá compreender melhor uma notícia sobre ele.

— **Contexto**: O ambiente ou a situação em que o texto é apresentado também influencia a compreensão. Um texto jornalístico, por exemplo, traz uma mensagem diferente dependendo de seu contexto histórico ou social.

— **Objetivos da leitura**: O propósito com o qual o leitor aborda o texto impacta a profundidade da compreensão. Se a leitura for para estudo, o leitor provavelmente será mais minucioso do que em uma leitura por lazer.

Compreensão como Base para a Interpretação

A compreensão é o primeiro passo no processo de leitura e análise de qualquer texto. Sem uma compreensão clara e objetiva, não é possível seguir para uma etapa mais profunda, que envolve a interpretação e a formulação de inferências. Somente após a decodificação do que está explicitamente presente no texto, o leitor poderá avançar para uma análise mais subjetiva e crítica, onde ele começará a trazer suas próprias ideias e reflexões sobre o que foi lido.

Em síntese, a compreensão textual é um processo que envolve a decodificação de elementos verbais e não-verbais, permitindo ao leitor captar a mensagem essencial do conteúdo. Ela exige atenção, familiaridade com as estruturas linguísticas ou visuais e, muitas vezes, o uso de recursos complementares, como dicionários. Ao dominar a compreensão, o leitor cria uma base sólida para interpretar textos de maneira mais profunda e crítica.

Textos Verbais e Não-Verbais

Na comunicação, os textos podem ser classificados em duas categorias principais: verbais e não-verbais. Cada tipo de texto utiliza diferentes recursos e linguagens para transmitir suas mensagens, sendo fundamental que o leitor ou observador saiba identificar e interpretar corretamente as especificidades de cada um.

Textos Verbais

Os textos verbais são aqueles constituídos pela linguagem escrita ou falada, onde as palavras são o principal meio de comunicação. Eles estão presentes em inúmeros formatos, como livros, artigos, notícias, discursos, entre outros. A linguagem verbal se apoia em uma estrutura gramatical, com regras que organizam as palavras e frases para transmitir a mensagem de forma coesa e compreensível.

Características dos Textos Verbais:

- **Estrutura Sintática:** As frases seguem uma ordem gramatical que facilita a decodificação da mensagem.
- **Uso de Palavras:** As palavras são escolhidas com base em seu significado e função dentro do texto, permitindo ao leitor captar as ideias expressas.
- **Coesão e Coerência:** A conexão entre frases, parágrafos e ideias deve ser clara, para que o leitor compreenda a linha de raciocínio do autor.

Exemplos de textos verbais incluem:

- **Livros e artigos:** Onde há um desenvolvimento contínuo de ideias, apoiado em argumentos e explicações detalhadas.
- **Diálogos e conversas:** Que utilizam a oralidade para interações mais diretas e dinâmicas.
- **Panfletos e propagandas:** Usam a linguagem verbal de forma concisa e direta para transmitir uma mensagem específica.

A compreensão de um texto verbal envolve a decodificação de palavras e a análise de como elas se conectam para construir significado. É essencial que o leitor identifique o tema, os argumentos centrais e as intenções do autor, além de perceber possíveis figuras de linguagem ou ambiguidades.

— Textos Não-Verbais

Os textos não-verbais utilizam elementos visuais para se comunicar, como imagens, símbolos, gestos, cores e formas. Embora não usem palavras diretamente, esses textos transmitem mensagens completas e são amplamente utilizados em contextos visuais, como artes visuais, placas de sinalização, fotografias, entre outros.

Características dos Textos Não-Verbais:

- **Imagens e símbolos:** Carregam significados culturais e contextuais que devem ser reconhecidos pelo observador.
- **Cores e formas:** Podem ser usadas para evocar emoções ou destacar informações específicas. Por exemplo, a cor vermelha em muitos contextos pode representar perigo ou atenção.
- **Gestos e expressões:** Na comunicação corporal, como na linguagem de sinais ou na expressão facial, o corpo desempenha o papel de transmitir a mensagem.

Exemplos de textos não-verbais incluem:

- **Obras de arte:** Como pinturas ou esculturas, que comunicam ideias, emoções ou narrativas através de elementos visuais.
- **Sinais de trânsito:** Que utilizam formas e cores para orientar os motoristas, dispensando a necessidade de palavras.
- **Infográficos:** Combinações de gráficos e imagens que transmitem informações complexas de forma visualmente acessível.

A interpretação de textos não-verbais exige uma análise diferente da dos textos verbais. É necessário entender os códigos visuais que compõem a mensagem, como as cores, a composição das imagens e os elementos simbólicos utilizados. Além disso, o contexto cultural é crucial, pois muitos símbolos ou gestos podem ter significados diferentes dependendo da região ou da sociedade em que são usados.

— Relação entre Textos Verbais e Não-Verbais

Embora sejam diferentes em sua forma, textos verbais e não-verbais frequentemente se complementam. Um exemplo comum são as propagandas publicitárias, que utilizam tanto textos escritos quanto imagens para reforçar a mensagem. Nos livros ilustrados, as imagens acompanham o texto verbal, ajudando a criar um sentido mais completo da história ou da informação.

Essa integração de elementos verbais e não-verbais é amplamente utilizada para aumentar a eficácia da comunicação, tornando a mensagem mais atraente e de fácil entendimento. Nos textos multimodais, como nos sites e nas redes sociais, essa combinação é ainda mais evidente, visto que o público interage simultaneamente com palavras, imagens e vídeos, criando uma experiência comunicativa rica e diversificada.

— Importância da Decodificação dos Dois Tipos de Texto

Para que a comunicação seja bem-sucedida, é essencial que o leitor ou observador saiba decodificar tanto os textos verbais quanto os não-verbais. Nos textos verbais, a habilidade de compreender palavras, estruturas e contextos é crucial. Já nos textos não-verbais, é fundamental interpretar corretamente os símbolos, gestos e elementos visuais, compreendendo suas nuances culturais e suas intenções comunicativas.

MATEMÁTICA

NÚMEROS NATURAIS E OPERAÇÕES FRACIONÁRIAS E DECIMAIS

CONJUNTO DOS NÚMEROS NATURAIS (N)

O conjunto dos números naturais é simbolizado pela letra N e compreende os números utilizados para contar e ordenar. Esse conjunto inclui o zero e todos os números positivos, formando uma sequência infinita.

Em termos matemáticos, os números naturais podem ser definidos como $N = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$

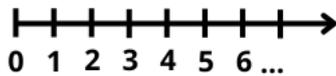
O conjunto dos números naturais pode ser dividido em subconjuntos:

$N^* = \{1, 2, 3, 4, \dots\}$ ou $N^* = N - \{0\}$: conjunto dos números naturais não nulos, ou sem o zero.

$N_p = \{0, 2, 4, 6, \dots\}$, em que $n \in N$: conjunto dos números naturais pares.

$N_i = \{1, 3, 5, 7, \dots\}$, em que $n \in N$: conjunto dos números naturais ímpares.

$P = \{2, 3, 5, 7, \dots\}$: conjunto dos números naturais primos.



Operações com Números Naturais

Praticamente, toda a Matemática é edificada sobre essas duas operações fundamentais: adição e multiplicação.

Adição de Números Naturais

A primeira operação essencial da Aritmética tem como objetivo reunir em um único número todas as unidades de dois ou mais números.

Exemplo: $6 + 4 = 10$, onde 6 e 4 são as parcelas e 10 é a soma ou o total.

Subtração de Números Naturais

É utilizada quando precisamos retirar uma quantidade de outra; é a operação inversa da adição. A subtração é válida apenas nos números naturais quando subtraímos o maior número do menor, ou seja, quando $a - b$ tal que $a \geq b$.

Exemplo: $200 - 193 = 7$, onde 200 é o Minuendo, o 193 Subtraendo e 7 a diferença.

Obs.: o minuendo também é conhecido como aditivo e o subtraendo como subtrativo.

Multiplicação de Números Naturais

É a operação que visa adicionar o primeiro número, denominado multiplicando ou parcela, tantas vezes quantas são as unidades do segundo número, chamado multiplicador.

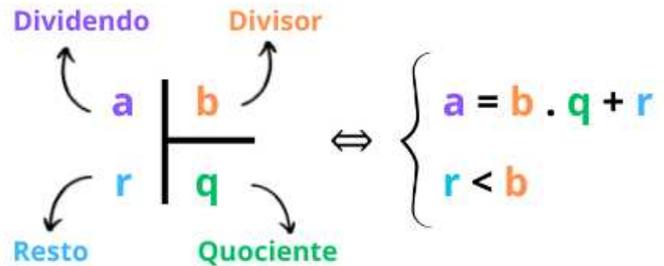
Exemplo: $3 \times 5 = 15$, onde 3 e 5 são os fatores e o 15 produto.

- 3 vezes 5 é somar o número 3 cinco vezes: $3 \times 5 = 3 + 3 + 3 + 3 + 3 = 15$. Podemos no lugar do "x" (vezes) utilizar o ponto ".", para indicar a multiplicação).

Divisão de Números Naturais

Dados dois números naturais, às vezes precisamos saber quantas vezes o segundo está contido no primeiro. O primeiro número, que é o maior, é chamado de dividendo, e o outro número, que é menor, é o divisor. O resultado da divisão é chamado de quociente. Se multiplicarmos o divisor pelo quociente e somarmos o resto, obtemos o dividendo.

No conjunto dos números naturais, a divisão não é fechada, pois nem sempre é possível dividir um número natural por outro número natural de forma exata. Quando a divisão não é exata, temos um resto diferente de zero.



Princípios fundamentais em uma divisão de números naturais

- Em uma divisão exata de números naturais, o divisor deve ser menor do que o dividendo. $45 : 9 = 5$

- Em uma divisão exata de números naturais, o dividendo é o produto do divisor pelo quociente. $45 = 5 \times 9$

- A divisão de um número natural n por zero não é possível, pois, se admitíssemos que o quociente fosse q , então poderíamos escrever: $n \div 0 = q$ e isto significaria que: $n = 0 \times q = 0$ o que não é correto! Assim, a divisão de n por 0 não tem sentido ou ainda é dita impossível.

Propriedades da Adição e da Multiplicação dos números Naturais

Para todo a, b e c em N

1) Associativa da adição: $(a + b) + c = a + (b + c)$

2) Comutativa da adição: $a + b = b + a$

3) Elemento neutro da adição: $a + 0 = a$

4) Associativa da multiplicação: $(a \cdot b) \cdot c = a \cdot (b \cdot c)$

- 5) Comutativa da multiplicação: $a \cdot b = b \cdot a$
 6) Elemento neutro da multiplicação: $a \cdot 1 = a$
 7) Distributiva da multiplicação relativamente à adição: $a \cdot (b + c) = ab + ac$
 8) Distributiva da multiplicação relativamente à subtração: $a \cdot (b - c) = ab - ac$
 9) Fechamento: tanto a adição como a multiplicação de um número natural por outro número natural, continua como resultado um número natural.

Exemplos:

1. Em uma gráfica, a máquina utilizada para imprimir certo tipo de calendário está com defeito, e, após imprimir 5 calendários perfeitos (P), o próximo sai com defeito (D), conforme mostra o esquema. Considerando que, ao se imprimir um lote com 5 000 calendários, os cinco primeiros saíram perfeitos e o sexto saiu com defeito e que essa mesma sequência se manteve durante toda a impressão do lote, é correto dizer que o número de calendários perfeitos desse lote foi

- (A) 3 642.
 (B) 3 828.
 (C) 4 093.
 (D) 4 167.
 (E) 4 256.

Solução:

Vamos dividir 5000 pela sequência repetida (6):
 $5000 / 6 = 833 + \text{resto } 2$.

Isto significa que saíram 833. 5 = 4165 calendários perfeitos, mais 2 calendários perfeitos que restaram na conta de divisão.

Assim, são 4167 calendários perfeitos.

Resposta: D.

2. João e Maria disputaram a prefeitura de uma determinada cidade que possui apenas duas zonas eleitorais. Ao final da sua apuração o Tribunal Regional Eleitoral divulgou a seguinte tabela com os resultados da eleição. A quantidade de eleitores desta cidade é:

	1ª Zona Eleitoral	2ª Zona Eleitoral
João	1750	2245
Maria	850	2320
Nulos	150	217
Branco	18	25
Abstenções	183	175

- (A) 3995
 (B) 7165
 (C) 7532
 (D) 7575
 (E) 7933

Solução:

Vamos somar a 1ª Zona: $1750 + 850 + 150 + 18 + 183 = 2951$

2ª Zona: $2245 + 2320 + 217 + 25 + 175 = 4982$

Somando os dois: $2951 + 4982 = 7933$

Resposta: E.

3. Uma escola organizou um concurso de redação com a participação de 450 alunos. Cada aluno que participou recebeu um lápis e uma caneta. Sabendo que cada caixa de lápis contém 30 unidades e cada caixa de canetas contém 25 unidades, quantas caixas de lápis e de canetas foram necessárias para atender todos os alunos?

- (A) 15 caixas de lápis e 18 caixas de canetas.
 (B) 16 caixas de lápis e 18 caixas de canetas.
 (C) 15 caixas de lápis e 19 caixas de canetas.
 (D) 16 caixas de lápis e 19 caixas de canetas.
 (E) 17 caixas de lápis e 19 caixas de canetas.

Solução:

Número de lápis: 450. Dividindo pelo número de lápis por caixa: $450 \div 30 = 15$

Número de canetas: 450. Dividindo pelo número de canetas por caixa: $450 \div 25 = 18$.

Resposta: A.

4. Em uma sala de aula com 32 alunos, todos participaram de uma brincadeira em que formaram grupos de 6 pessoas. No final, sobrou uma quantidade de alunos que não conseguiram formar um grupo completo. Quantos alunos ficaram sem grupo completo?

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

Solução:

Divisão: $32 \div 6 = 5$ grupos completos, com $32 - (6 \times 5) = 2$ alunos sobrando.

Resposta: B.

CONJUNTO DOS NÚMEROS RACIONAIS (Q)

Os números racionais são aqueles que podem ser expressos na forma de fração. Nessa representação, tanto o numerador quanto o denominador pertencem ao conjunto dos números inteiros, e é fundamental observar que o denominador não pode ser zero, pois a divisão por zero não está definida.

O conjunto dos números racionais é simbolizado por Q. Vale ressaltar que os conjuntos dos números naturais e inteiros são subconjuntos dos números racionais, uma vez que todos os números naturais e inteiros podem ser representados por frações. Além desses, os números decimais e as dízimas periódicas também fazem parte do conjunto dos números racionais.

CULTURA, ECONOMIA, HISTÓRIA E GEOGRAFIA DO ESTADO DE GOIÁS

HISTÓRIA, POVOAMENTO E ECONOMIA DO ESTADO DE GOIÁS

A verdadeira evolução de Goiás e de sua história tem como ponto de partida o final do século XVII, com a descoberta das suas primeiras minas de ouro, e início do século XVIII. Esta época, iniciada com a chegada dos bandeirantes, vindos de São Paulo em 1727, foi marcada pela colonização de algumas regiões.

O contato com os nativos indígenas e com os negros foi fator decisivo na formação da cultura do estado, deixando como legado principal cidades históricas como Corumbá de Goiás, Pirenópolis e Goiás, antiga Vila Boa e posteriormente capital de Goiás. O início dos povoados coincide com o Ciclo do Ouro, minério amplamente explorado nesta época. Eles prosperaram e hoje são cidades que apresentam, por meio de seu patrimônio, a história de Goiás.

Goiás era conhecido e percorrido pelas Bandeiras já no primeiro século da colonização do Brasil. Mas seu povoamento só ocorreu em virtude do descobrimento das minas de ouro. As primeiras Bandeiras eram de caráter oficial e destinadas a explorar o interior em busca de riquezas minerais, e outras empresas comerciais de particulares organizadas para captura de índios. Costuma-se dizer que o bandeirante Bartolomeu Bueno da Silva, o Anhanguera, foi o descobridor de Goiás. Mas isto não significa que ele foi o primeiro a chegar ao estado e sim, o primeiro a ter intenção de se fixar aqui. A Bandeira saiu de São Paulo em 3 de julho de 1722. O caminho já não era tão difícil como nos primeiros tempos. Em outubro de 1725, após três anos, os bandeirantes voltaram triunfantes a São Paulo, divulgando que tinham descoberto cinco córregos auríferos, minas tão ricas como as de Cuiabá, com ótimo clima e fácil comunicação.

Poucos meses depois da volta da Bandeira, organizou-se em São Paulo uma nova expedição para explorar as veias auríferas, tendo Bartolomeu, agora como superintendente das minas, e João Leite da Silva Ortiz, como guarda-mor. A primeira região ocupada foi a do Rio Vermelho. Fundou-se lá o arraial de Sant'Ana, que depois seria chamado de Vila Boa e mais tarde de Cidade de Goiás. Esta foi, durante 200 anos, a capital do território. A época do ouro em Goiás foi intensa e breve. Após 50 anos, verificou-se a decadência rápida e completa da mineração. Por outro lado, só se explorou o ouro de aluvião, isto é, das margens dos rios, e a técnica empregada era rudimentar.

Goiás pertenceu até 1749 à capitania de São Paulo. A partir desta data tornou-se capitania independente. Ao se evidenciar a decadência do ouro, várias medidas administrativas foram tomadas por parte do governo, sem alcançar, no entanto, resultados satisfatórios. A economia do ouro, sinônimo de lucro fácil, não

encontrou, de imediato, um produto que a substituísse em nível de vantagem econômica. A decadência do ouro afetou a sociedade goiana, sobretudo na forma de ruralização e regressão a uma economia de subsistência.

O nome do estado origina-se da denominação da tribo indígena "guaiás", que por corruptela se tornou Goiás. Vem do termo tupi *gwaya* que quer dizer indivíduo igual, gente semelhante, da mesma raça. Assim como no Brasil, o processo de independência em Goiás se deu gradativamente. A formação das juntas administrativas, que representam um dos primeiros passos neste sentido, deu oportunidade às disputas pelo poder entre os grupos locais.

A relação entre os colonizadores e os índios

Na época da descoberta, eram numerosas as tribos indígenas que viviam em Goiás, cobrindo todo o seu território. Silva e Souza enumera, em 1809, vinte povos vivendo no território e afirma que certamente deveriam haver outros isolados. Dentre os povos que habitaram Goiás podemos citar: Goyá, Caiapós, Xavantes, Crixás, Araés, Canoeiros, Apinagés, Capepuxis, Coroá-mirim, Temimbós, Xerentes, Tapirapés, Carajás, Graduais, Tessemedus, Amadus, Guassu, Acroá, Xacriabá, dentre outros. Muitos desses povos foram completamente extintos ou fu giram para as mais remotas regiões da floresta amazônica.

Em Goiás, a descoberta do ouro levou a disputas territoriais. Tais disputas decorreram, sobretudo, da expulsão e também da fuga de tribos indígenas do litoral, no século XVII, quando buscaram refúgio no interior do país, em estados como Mato Grosso/Mato Grosso do Sul e Goiás. Quanto mais avançavam os bandeirantes paulistas, mais provocavam migrações em massa de tribos indígenas, levando-as a disputas pela terra e pela sobrevivência. A política das autoridades com os índios é totalmente oposta a esta guerra de extermínio. As instruções vindas de Lisboa aos governadores ordenavam "tentem primeiro todos os meios de suavidade e persuasão para reduzir os índios bravos a viver civilizados, e não se procurem domar por armas... a Divina Providência não permitiu estender o poder d esta Monarquia nessas vastas regiões para destruir ou reduzir à escravidão os naturais habitantes dela, mas para trazer o conhecimento da religião, e para mudar seus bárbaros costumes em outros humanos, e mais úteis para sua própria conservação". Ao invés de uma política pacífica, como recomendava as ordens reais vindas de Portugal. O que prevalecia era o genocídio sistemático dos nativos.

Aldeamentos indígenas

Durante a época da mineração, as relações entre índios e mineiros foram eminentemente guerreiras e quase sempre de mútuo extermínio. No dizer de Palacín "Ao mineiro, sempre apressado e inquieto, faltavam o tempo e a paciência para atrair o índio mediante uma política pacífica. À invasão dos seus territórios e as perseguições de capitães-do-mato, respondiam os índios

com contínuas represálias.” No Sul, os Caiapós moveram guerra contínua durante 50 anos, chegando muitas vezes às portas de Vila Boa. Os que não foram exterminados pelos sertanistas de contrato Antônio Pires de Campos e Antônio Godoy acabaram aldeados em São José de Mossâmedes, hoje município de Mossâmedes. No Norte, a trajetória dos Acroás e Xacriabás foi semelhante. Habitavam a região de Arraias, São Domingos e Natividade. Combatidos pelo sertanista de contrato Wenceslao Gomes da Silva, foram posteriormente aldeados em São José do Duro, hoje Dianópolis. Mas ao norte, com a decadência da mineração, a atividade hostil dos índios recrudescceu, exterminando fazendas e até arraiais florescentes, como Palma. Especialmente na região dos grandes rios, onde os índios se refugiaram, as hostilidades continuariam durante muitos anos. *“Aldear os índios consistia em reuni-los em povoações fixas, chamadas aldeias, onde, sob supervisão de uma autoridade leiga ou religiosa, deviam cultivar o solo e aprender a religião cristã. Em 1754, deu D. Marcos de Noronha regimento a estas aldeias, submetendo aos índios a um rigoroso regime militar, que gerou os piores resultados,”* no dizer de Luís Palacín. Gastaram-se enormes somas na construção e na manutenção das aldeias, mais de 200 contos, quando o orçamento da capitania não passava de 50.

Mas se as intenções foram boas, os resultados foram pífios. As dificuldades eram enormes. Não havia pessoal especializado, a população não cooperava, via o índio como um inimigo ou mesmo um “bicho do mato”, e os próprios índios acostumados a viver em liberdade, não resistiam à nova vida em confinamento e muitas vezes se rebelavam. Sem contar as doenças transmitidas pelos brancos que dizimaram grande parte dos silvícolas.

POVOAMENTO

Enquanto o século XVII representou etapa de investigação das possibilidades econômicas das regiões goianas, durante a qual o seu território tornou-se conhecido, o século XVIII, em função da expansão da marcha do ouro, foi ele devassado em todos os sentidos, estabelecendo-se a sua efetiva ocupação através da mineração. A primeira região ocupada em Goiás foi a região do Rio Vermelho. Entre 1727 e 1732 surgiram diversos arraiais, além de Santana (posteriormente Vila Boa de Goiás), em consequência das explorações auríferas ou da localização na rota de Minas para Goiás. Em 1736 já havia nas minas de Goiás 10.236 escravos. Nas proximidades de Santana surgiram os arraiais de Anta e Ouro Fino; mais para o Norte, Santa Rita, Guarinos e Água Quente. Na porção Sudeste, Nossa Senhora do Rosário da Meia Ponte (atual Pirenópolis) e Santa Cruz. Outras povoações surgidas na primeira metade do século XVIII foram: Jaraguá, Corumbá e o Arraial dos Couros (atual Formosa), na rota de ligações de Santana e Pirenópolis a Minas Gerais.

Ao longo dos caminhos que demandavam a Bahia, mais ao Norte, na bacia do Tocantins, localizaram-se diversos núcleos populacionais, como São José do Tocantins (Niquelândia), Traíras, Cachoeira, Flores, São Félix, Arraias (TO), Natividade (TO), Chapada (TO) e Muquém. Na década de 1740 a porção mais povoada de Goiás era o Sul, mas a expansão rumo ao norte prosseguia com a implantação dos arraiais do Carmo (TO), Conceição (TO), São Domingos, São José do Duro (TO), Amaro Leite, Cavalcante, Vila de Palma (TO), hoje Paranã, e Pilar de Goiás e Porto Real (TO), atual Porto Nacional, a povoação mais setentrional de Goiás.

O sistema de datas

Era através do sistema de datas que se organizava a exploração do ouro, conforme o ordenamento jurídico da época. Assim que um veio de ouro era descoberto em uma região mineradora, imediatamente, o Superintendente das Minas ordenava que a região fosse medida e dividida em lotes para poder ter início o processo de mineração. Cada lote tinha a medida de 30 x 30 braças (uma braça tem 2,20m), ou seja, aproximadamente 66 x 66m. Estes lotes recebiam a denominação de datas e, cada data, por sua vez, era equivalente a uma lavra de mineração.

As datas se distribuíam da seguinte forma:

- O minerador responsável pelo achado escolhia a primeira data para si. Um funcionário da Real Fazenda (o ministério responsável pela mineração na época) escolhia a segunda data para o rei. O responsável pelo achado tinha o direito de escolher mais uma.

- O rei não tinha interesse em explorar diretamente a sua data e ordenava que ela fosse leiloada entre os mineradores interessados em explorá-la. Quem pagasse mais ficaria com ela. O dinheiro do leilão era enviado a Portugal, como renda pessoal do rei. As demais datas eram distribuídas por sorteio aos mineradores que possuíssem um mínimo de doze escravos para poder explorá-las. Cada minerador tinha direito a uma data por vez. Repare que a atividade mineradora era extremamente intensiva em utilização de mão-de-obra. Doze homens trabalhavam junto em um espaço de apenas uma lavra.

O início da mobilidade social

Diferentemente da economia canavieira (cana-de-açúcar) que tinha uma sociedade estamental (no estado em que você nasceu permanece), a sociedade mineradora não era estática. Havia a possibilidade, mesmo que pequena, de mudança de classe social. Foi o início da mobilidade social no Brasil.

Existiam dois tipos de mineradores, o grande, era o minerador de lavra, e o pequeno, o de faiscamento. O minerador de lavra era aquele, dono de pelo menos 12 escravos, que participava do sorteio das datas e tinha o direito de explorar os veios de ouro em primeiro lugar. Quando uma lavra começava a demonstrar esgotamento e a produtividade caía geralmente ela era abandonada e, a partir deste momento, o faiscador poderia ficar com o que sobrou dela.

O faiscador era o minerador com pequena quantidade de escravos, insuficientes para participar dos sorteios, ou mesmo o trabalhador individual, que só tinha a sua bateia para tentar a sorte nas lavras abandonadas. Alguns conseguiram ir juntando ouro suficiente para adquirir mais escravos e, posteriormente, passaram a ser grandes mineradores. Alguns até fizeram fortuna.

Existem registro de alguns proprietários de escravos que os deixavam faiscar nos seus poucos momentos de descanso e alguns até conseguiram comprar a sua carta de alforria, documento que garantia a liberdade ao escravo. Tropeiros que abasteciam as regiões mineradoras também conseguiram enriquecer. Tome cuidado, porém, com uma coisa. A mobilidade social era pequena, não foi suficiente para desenvolver uma classe média.

Classe social pressupõe uma grande quantidade de pessoas, e o número daquelas que conseguiam ascender não era suficiente para isso. Só se pode falar em classe média no Brasil, a partir da industrialização.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Atendente ao Cliente

A IMAGEM DA ORGANIZAÇÃO

Conceituação: a imagem é algo muito importante e um fator decisivo nas relações formais e nos acordos. Sua construção está sujeita a uma série de condições e todos os envolvidos (*stakeholders*) devem estar comprometidos nesse sentido, pois a prosperidade dos projetos é alcançada com a busca pela excelência e isso tem que ser algo constante, pois apenas os melhores permanecem.

— A imagem da instituição

Tanto na esfera pública como na privada, a imagem da instituição é o fruto do sentimento que ela irradia no público em geral e, em especial, no público em que se relaciona. Está majoritariamente associada à excelência de suas atividades, como também da sua credibilidade e fidelidade aos princípios éticos e morais com as quais tem se comprometido.

Dessa forma, instituições públicas e privadas, nos modelos contemporâneos, têm reestruturado suas estratégias visando à transmissão de uma imagem positiva, que consiga chegar ao seu público-alvo de forma contributiva para instituir no mercado uma reputação ilibada, que sirva de referência à sociedade e aos ambientes corporativo e governamental.

— **Imagem X identidade:** imagem é o que passa na mente dos públicos, no seu imaginário, enquanto identidade é, de fato, o que a organização é, exerce e afirma.

— **Imagem da instituição na Internet:** as páginas da instituição na Internet podem servir como meio de contato da organização com seus públicos, que podem fazer sugestões, reclamações, perguntas, elogios. As ferramentas interativas são estratégicas para a construção da imagem da instituição e para a gestão da reputação corporativa.

Apontamentos gerais sobre a importância da imagem da instituição

— **Contextos de crise:** em situações em que se registra fato gerador de uma crise de imagem da instituição, é recomendável que o assessor de imprensa divulgue um texto informativo descrevendo o fato ocorrido e enfatizando as providências da instituição.

— **Satisfação do cliente X imagem da instituição:** um mau serviço de atendimento causa danos imediatos no nível de satisfação do cliente, e gera prejuízos à imagem da instituição.

— **Condutas para garantir boa imagem da instituição:** o agente administrativo pode contribuir de forma significativa para a boa imagem da instituição e mesmo para que o público tenha uma boa impressão de seu atendimento. Para tanto deve adotar as seguintes posturas:

- Procurar conhecer perfil do público a ser atendido;
- Ter forte conexão com o público-alvo da instituição;

— Procurar atender com solicitude e atenção às demandas apresentadas pelo público;

— Conscientizar-se do papel que exerce e contribuir para o alcance dos objetivos do órgão.

Assessoria de imprensa: é o setor ou o profissional responsável por:

- 1 – Detecção, captação e administração da notícia são objetos do trabalho da Assessoria de Imprensa;
- 2 – O assessor de imprensa trata da imagem pública de uma instituição ou pessoa, mediante a veiculação dessa imagem na mídia.

— Imagem do profissional

A imagem de um profissional, seja da área privada como da área pública, abrange aspectos relacionados à sua aparência, aos seus modos, à postura e cortesia. O profissional deve prezar por sua imagem, de sorte a inspirar credibilidade, confiança e eficiência à sua clientela e a todos os que com ele se relaciona.

A imagem do profissional do setor público: o reflexo da boa imagem nesse âmbito é a satisfação da sociedade com a prestação de serviços oferecidos pelo Estado, nos seus variados setores, dando aos cidadãos garantias de que o governo está comprometido em atender suas necessidades e expectativas. Com isso, de modo geral, o Estado cumpre sua função social, de tornar o ambiente público acessível a todos.

Alicerces da imagem profissional: comportamentos, hábitos, posturas, ética e moral.

O impacto de uma boa imagem profissional: o primeiro reflexo dela é a credibilidade. Em relação à aparência, o que mais chama a atenção são:

- Higiene pessoal;
- Expressão facial;
- Postura corporal;
- Uso de uma comunicação eficiente e eficaz.

Comunicação no ambiente de trabalho: é importante fazer uso tanto do tom quanto da velocidade da voz do interlocutor, para garantir a sintonia necessária e forma como se expressa

faz grande diferença, pois se identifica de imediato, quando se age com respeito, cordialidade, gentileza, ironia, grosseria ou arrogância.

– **Adequação das palavras:** esse aspecto se refere especialmente à atenção no uso de palavras condizentes e pertinentes ao momento, sem erros de pronúncia, vícios de linguagem, gírias, expressões que denotem intimidade, frases feitas sem originalidade e piadinhas. Estes elementos são eficazes para uma perfeita comunicação.

RELAÇÕES HUMANAS NA EMPRESA. TRABALHO EM EQUIPE

As relações humanas no ambiente de trabalho são um componente fundamental para o sucesso de qualquer organização. Elas englobam a interação entre indivíduos, a comunicação eficaz, o comportamento individual e em grupo, as normas de conduta, o trabalho em equipe e o atendimento ao público. Cada um desses aspectos contribui para criar um ambiente de trabalho harmonioso, produtivo e satisfatório para todos os envolvidos.

Importância das Relações Humanas no Trabalho

As relações humanas no trabalho são cruciais porque afetam diretamente a produtividade, a satisfação no trabalho e a retenção de funcionários. Quando os colaboradores se sentem valorizados e respeitados, eles tendem a ser mais engajados e comprometidos com seus objetivos profissionais. Além disso, um bom relacionamento interpessoal pode reduzir o estresse, melhorar a colaboração e criar um ambiente mais agradável e motivador.

Componentes das Relações Humanas no Trabalho

– **Comunicação:** A comunicação eficaz é a base de todas as relações humanas. No ambiente de trabalho, ela é essencial para garantir que as informações sejam transmitidas de maneira clara e precisa. A comunicação aberta e transparente ajuda a prevenir mal-entendidos, promove a confiança e facilita a resolução de conflitos.

– **Relacionamento Interpessoal:** Envolve a capacidade de interagir com os colegas de maneira positiva e construtiva. Desenvolver boas habilidades interpessoais pode levar a um melhor trabalho em equipe e um ambiente de trabalho mais coeso e colaborativo.

– **Comportamento Individual e em Grupo:** O comportamento de cada indivíduo e as dinâmicas de grupo influenciam a atmosfera de trabalho. Compreender como as ações individuais afetam o coletivo é vital para manter um ambiente de trabalho saudável.

– **Normas de Conduta:** As normas de conduta estabelecem as expectativas para o comportamento dos funcionários. Elas ajudam a manter a ordem e a profissionalidade, garantindo que todos saibam o que é esperado em termos de ética e comportamento.

– **Trabalho em Equipe:** A colaboração e o trabalho em equipe são essenciais para atingir objetivos comuns. Quando os membros da equipe trabalham bem juntos, eles podem aproveitar ao máximo suas habilidades e conhecimentos, resultando em melhores resultados para a organização.

– **Atendimento ao Público:** A forma como os funcionários interagem com o público reflete diretamente na imagem da organização. Um bom atendimento ao público é fundamental para garantir a satisfação dos clientes e a fidelidade deles.

Desafios das Relações Humanas no Trabalho

Apesar dos muitos benefícios, as relações humanas no trabalho também apresentam desafios. Conflitos podem surgir devido a diferenças de personalidade, estilos de trabalho ou comunicação inadequada. Além disso, a pressão por resultados e prazos pode exacerbar tensões e prejudicar as relações. Portanto, é essencial que as organizações invistam em treinamento e desenvolvimento para melhorar as habilidades interpessoais e de comunicação de seus funcionários.

Em resumo, as relações humanas no trabalho são um aspecto vital que influencia diretamente o sucesso de uma organização. Investir em comunicação eficaz, fomentar bons relacionamentos interpessoais, promover um comportamento adequado, respeitar normas de conduta, incentivar o trabalho em equipe e garantir um excelente atendimento ao público são práticas essenciais para criar um ambiente de trabalho positivo e produtivo.

Comunicação no Ambiente de Trabalho

A comunicação no ambiente de trabalho é um dos pilares fundamentais para o funcionamento eficiente de qualquer organização. Ela envolve a troca de informações, ideias e feedbacks entre colaboradores, gestores e outros stakeholders. Uma comunicação eficaz contribui para a clareza nas tarefas, a resolução de problemas, a inovação e a coesão da equipe.

Importância da Comunicação Eficaz

– **Clareza e Precisão:** A comunicação eficaz garante que as informações sejam transmitidas de maneira clara e precisa, evitando mal-entendidos que podem levar a erros e retrabalho. Isso é particularmente importante em ambientes onde decisões rápidas e precisas são cruciais.

– **Engajamento dos Funcionários:** Quando os colaboradores se sentem ouvidos e informados, eles tendem a ser mais engajados e motivados. Uma comunicação aberta permite que os funcionários expressem suas ideias e preocupações, promovendo um sentimento de pertencimento.

– **Resolução de Conflitos:** Conflitos são inevitáveis em qualquer ambiente de trabalho, mas uma comunicação eficaz pode facilitar a resolução rápida e pacífica desses problemas. Isso inclui a habilidade de escutar ativamente, expressar sentimentos de maneira construtiva e encontrar soluções que satisfaçam todas as partes envolvidas.

Tipos de Comunicação no Trabalho

– **Comunicação Verbal:** Inclui reuniões, chamadas telefônicas e conversas informais. É direta e permite feedback imediato, mas pode ser mal interpretada se não for clara e concisa.

– **Comunicação Não Verbal:** Envolve expressões faciais, gestos e linguagem corporal. Pode reforçar ou contradizer a comunicação verbal, sendo crucial para transmitir emoções e intenções.

– **Comunicação Escrita:** Abrange e-mails, memorandos, relatórios e outras formas de documentação. É essencial para registrar informações importantes e fornecer referências futuras, mas deve ser clara e livre de ambiguidades.