

ITAPEMA

**CÂMERA MUNICIPAL DE ITAPEMA DO
ESTADO DE SANTA CATARINA**

Recepcionista

SL-082JH-20
CÓD: 7891122033303
EDITAL DE ABERTURA N.º 01/2020

Língua Portuguesa

Compreensão e interpretação de textos.	01
Ortografia oficial, incluindo as alterações promovidas pelo Novo Acordo Ortográfico.	03
Flexão em gênero e número dos substantivos e adjetivos.	05
Acentuação gráfica, incluindo as alterações promovidas pelo Novo Acordo Ortográfico.	16
Emprego de crase.	18
Emprego de conectivos, pronomes e numerais e advérbios.	19
Colocação pronominal.	19
Concordância nominal e verbal.	22
Regência nominal e verbal.	24
Emprego de sinônimos, antônimos, homônimos e parônimos.	26
Sintaxe da oração (período simples: termos essenciais, integrantes e acessórios da oração) e do período (período composto por coordenação e por subordinação).	28
Processos de formação de palavras.	34
Conjugação e emprego de verbos.	36
Empregos dos sinais de pontuação.	36

Matemática

Análise e interpretação de gráficos e tabelas envolvendo dados numéricos.	01
Sistema legal de unidades de medida de massa e comprimento no Brasil.	06
Operações básicas com números inteiros, fracionários e decimais.	10
Geometria: perímetro, área e volume das principais figuras geométricas.	16
Regra de três simples e composta.	25
Razão. Proporção.	28
Porcentagem.	31
Juros simples.	33
Equações: 1º grau, 2º grau e sistemas.	36
Relações métricas e trigonométricas no triângulo retângulo.	41

Conhecimentos Gerais e Legislação

História do Brasil: República Velha (1889 e 1930)	01
Revolução de 1930 e a Era Vargas, Estado Novo (1937 a 1945)	07
República Liberal-Conservadora (1946 a 1964)	10
Militarismo	12
Nova República e Brasil Contemporâneo.	15
Atualidades em: política, economia, sociedade, educação, tecnologia e energia nos últimos dois anos. Problemas ambientais, meio ambiente e desenvolvimento sustentável.	20
Espaço natural brasileiro: clima, relevo, vegetação, hidrografia e recursos minerais e energéticos.	72
Aspectos históricos e geográficos do Município.	105
Constituição da República Federativa do Brasil, de 1988 e suas atualizações. (arts. 1º a 14 e arts. 37 a 43).	108

Conhecimentos Específicos

Recepcionista

Relações interpessoais.	01
Postura e atendimento ao público.	09
Noções Básicas de Relações Humanas no Trabalho.	15
Código de Ética do Servidor Público (Decreto 1171/94).	20
Apresentação pessoal. Comunicação e relações públicas. Formas de atendimento.	22

ÍNDICE

Redação Oficial. Pronomes de tratamento.	31
Qualidade no atendimento. Operação de equipamentos telefônicos: recepção e transmissão de mensagens telefônicas. Atendimento simultâneo, consulta e conferência.	91
Conhecimento de teclado.	99
Ética no trabalho.	100

Informática

Sistema Operacional Windows XP, 7 (seven) e GNU/LINUX,	01
Conhecimento sobre o pacote Microsoft Office 2003 e 2007 (Word, Excel, PowerPoint),	18
Internet,	80
Antivírus.	91

Como passar em um concurso público?

Todos nós sabemos que é um grande desafio ser aprovado em concurso público, dessa maneira é muito importante o concurseiro estar focado e determinado em seus estudos e na sua preparação.

É verdade que não existe uma fórmula mágica ou uma regra de como estudar para concursos públicos, é importante cada pessoa encontrar a melhor maneira para estar otimizando sua preparação.

Algumas dicas podem sempre ajudar a elevar o nível dos estudos, criando uma motivação para estudar. Pensando nisso, a Solução preparou esse artigo com algumas dicas que irá fazer toda diferença na sua preparação.

Então mãos à obra!

Separamos algumas dicas para lhe ajudar a passar em concurso público!

- **Esteja focado em seu objetivo:** É de extrema importância você estar focado em seu objetivo, a aprovação no concurso. Você vai ter que colocar em sua mente que sua prioridade é dedicar-se para a realização de seu sonho.

- **Não saia atirando para todos os lados:** Procure dar atenção em um concurso de cada vez, a dificuldade é muito maior quando você tenta focar em vários certames, devido as matérias das diversas áreas serem diferentes. Desta forma, é importante que você defina uma área se especializando nela. Se for possível realize todos os concursos que saírem que englobe a mesma área.

- **Defina um local, dias e horários para estudar:** Uma maneira de organizar seus estudos é transformando isso em um hábito, determinado um local, os horários e dias específicos para estar estudando cada disciplina que irá compor o concurso. O local de estudo não pode ter uma distração com interrupções constantes, é preciso ter concentração total.

- **Organização:** Como dissemos anteriormente, é preciso evitar qualquer distração, suas horas de estudos são inegociáveis, precisa de dedicação. É praticamente impossível passar em um concurso público se você não for uma pessoa organizada, é importante ter uma planilha contendo sua rotina diária de atividades definindo o melhor horário de estudo.

- **Método de estudo:** Um grande aliado para facilitar seus estudos, são os resumos. Isso irá te ajudar na hora da revisão sobre o assunto estudado, é fundamental que você inicie seus estudos antes mesmo de sair o edital, caso o mesmo ainda não esteja publicado, busque editais de concursos anteriores. Busque refazer a provas dos concursos anteriores, isso irá te ajudar na preparação.

- **Invista nos materiais:** É essencial que você tenha um bom material voltado para concursos públicos, completo e atualizado. Esses materiais devem trazer toda a teoria do edital de uma forma didática e esquematizada, contendo muito exercícios. Quando mais exercícios você realizar, melhor será sua preparação para realizar a prova do certame.

- **Cuide de sua preparação:** Não é só os estudos que é importante na sua preparação, evite perder sono, isso te deixará com uma menor energia e um cérebro cansado. É preciso que você tenha uma boa noite de sono. Outro fator importante na sua preparação, é tirar ao menos 1 (um) dia na semana para descanso e lazer, renovando as energias e evitando o estresse.

Se prepare para o concurso público!

O concurseiro preparado não é aquele que passa o dia todo estudando, mas está com a cabeça nas nuvens, e sim aquele que se planeja pesquisando sobre o concurso de interesse, conferindo editais e provas anteriores, participando de grupos com enquetes sobre o mesmo, conversando com pessoas que já foram aprovadas absorvendo as dicas e experiências, analisando a banca examinadora do certame.

O Plano de Estudos é essencial na otimização dos estudos, ele deve ser simples, com fácil compreensão e personalizado com sua rotina, vai ser seu triunfo para aprovação, sendo responsável pelo seu crescimento contínuo.

Além do plano de estudos, é importante ter um Plano de Revisão, será ele que irá te ajudar na memorização dos conteúdos estudados até o dia da realização da prova, evitando a correria para fazer uma revisão de última hora próximo ao dia da prova.

Está em dúvida por qual matéria começar a estudar?! Uma dica, comece pela Língua Portuguesa, é a matéria com maior requisito nos concursos, a base para uma boa interpretação, no qual abrange todas as outras matérias.

Vida Social!

Sabemos que faz parte algumas abdições na vida de quem estuda para concursos públicos, sempre que possível é importante conciliar os estudos com os momentos de lazer e bem-estar. A vida de concurseiro é temporária, quem determina o tempo é você, através da sua dedicação e empenho. Você terá que fazer um esforço para deixar de lado um pouco a vida social intensa, é importante compreender que quando for aprovado, verá que todo o esforço valeu a pena para realização do seu sonho.

Uma boa dica, é fazer exercícios físicos, uma simples corrida por exemplo é capaz de melhorar o funcionamento do Sistema Nervoso Central, um dos fatores que são chaves para produção de neurônios nas regiões associadas à aprendizagem e memória.

Motivação!

A motivação é a chave do sucesso na vida dos concurseiros. Compreendemos que nem sempre é fácil, e as vezes bate aquele desânimo com vários fatores ao nosso redor. Porém a maior garra será focar na sua aprovação no concurso público dos seus sonhos.

É absolutamente normal caso você não seja aprovado de primeira, é primordial que você PERSISTA, com o tempo você irá adquirir conhecimento e experiência.

Então é preciso se motivar diariamente para seguir a busca da aprovação, algumas orientações importantes para conseguir motivação:

- Procure ler frases motivacionais, são ótimas para lembrar dos seus propósitos;
- Leia sempre os depoimentos dos candidatos aprovados nos concursos públicos;
- Procure estar sempre entrando em contato com os aprovados;
- Escreva o porque que você deseja ser aprovado no concurso, quando você sabe seus motivos, isso te dá um ânimo maior para seguir focado, tornando o processo mais prazeroso;
- Saiba o que realmente te impulsiona, o que te motiva. Dessa maneira será mais fácil vencer as adversidades que irá aparecer.
- Procure imaginar você exercendo a função da vaga pleiteada, sentir a emoção da aprovação e ver as pessoas que você gosta, felizes com seu sucesso.

Como dissemos no começo, não existe uma fórmula mágica, um método infalível. O que realmente existe é a sua garra, sua dedicação e motivação para estar realizando o seu grande sonho, de ser aprovado no concurso público. acredite em você e no seu potencial.

A Solução tem ajudado há mais de 35 anos quem quer vencer a batalha do concurso público. Se você quer aumentar as suas chances de passar, conheça os nossos materiais, acessando o nosso site: www.apostilasolucao.com.br

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de textos.	01
Ortografia oficial, incluindo as alterações promovidas pelo Novo Acordo Ortográfico.	03
Flexão em gênero e número dos substantivos e adjetivos.	05
Acentuação gráfica, incluindo as alterações promovidas pelo Novo Acordo Ortográfico.	16
Emprego de crase.	18
Emprego de conectivos, pronomes e numerais e advérbios.	19
Colocação pronominal.	19
Concordância nominal e verbal.	22
Regência nominal e verbal.	24
Emprego de sinônimos, antônimos, homônimos e parônimos.	26
Sintaxe da oração (período simples: termos essenciais, integrantes e acessórios da oração) e do período (período composto por coordenação e por subordinação).	28
Processos de formação de palavras.	34
Conjugação e emprego de verbos.	36
Empregos dos sinais de pontuação.	36

COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS.**LEITURA, COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO****Leitura**

A leitura é prática de interação social de linguagem. A leitura, como prática social, exige um leitor crítico que seja capaz de mobilizar seus conhecimentos prévios, quer linguísticos e textuais, quer de mundo, para preencher os vazios do texto, construindo novos significados. Esse leitor parte do já sabido/conhecido, mas, superando esse limite, incorpora, de forma reflexiva, novos significados a seu universo de conhecimento para melhor entender a realidade em que vive.

Compreensão

A compreensão de um texto é a análise e decodificação do que está realmente escrito nele, das frases e ideias ali presentes. A compreensão de texto significa decodificá-lo para entender o que foi dito. É a análise objetiva e a assimilação das palavras e ideias presentes no texto.

Para ler e entender um texto é necessário obter dois níveis de leitura: informativa e de reconhecimento.

Um texto para ser compreendido deve apresentar ideias selecionadas e organizadas, através dos parágrafos que é composto pela ideia central, argumentação/desenvolvimento e a conclusão do texto.

Quando se diz que uma pessoa tem a compreensão de algo, significa que é dotada do perfeito domínio intelectual sobre o assunto.

Para que haja a compreensão de algo, como um texto, por exemplo, é necessária a sua interpretação. Para isso, o indivíduo deve ser capaz de desvendar o significado das construções textuais, com o intuito de compreender o sentido do contexto de uma frase.

Assim, quando não há uma correta interpretação da mensagem, consequentemente não há a correta compreensão da mesma.

Interpretação

Interpretar é a ação ou efeito que estabelece uma relação de percepção da mensagem que se quer transmitir, seja ela simultânea ou consecutiva, entre duas pessoas ou entidades.

A importância dada às questões de interpretação de textos deve-se ao caráter interdisciplinar, o que equivale dizer que a competência de ler texto interfere decididamente no aprendizado em geral, já que boa parte do conhecimento mais importante nos chega por meio da linguagem escrita. A maior herança que a escola pode legar aos seus alunos é a competência de ler com autonomia, isto é, de extrair de um texto os seus significados.

Num texto, cada uma das partes está combinada com as outras, criando um todo que não é mero resultado da soma das partes, mas da sua articulação. Assim, a apreensão do significado global resulta de várias leituras acompanhadas de várias hipóteses interpretativas, levantadas a partir da compreensão de dados e informações inscritos no texto lido e do nosso conhecimento do mundo.

A interpretação do texto é o que podemos concluir sobre ele, depois de estabelecer conexões entre o que está escrito e a realidade. São as conclusões que podemos tirar com base nas ideias do autor. Essa análise ocorre de modo subjetivo, e são relacionadas com a dedução do leitor.

A interpretação de texto é o elemento-chave para o resultado acadêmico, eficiência na solução de exercícios e mesmo na compreensão de situações do dia-a-dia.

Além de uma leitura mais atenta e conhecimento prévio sobre o assunto, o elemento de fundamental importância para interpretar e compreender corretamente um texto é ter o domínio da língua.

E mesmo dominando a língua é muito importante ter um dicionário por perto. Isso porque ninguém conhece o significado de todas as palavras e é muito difícil interpretar um texto desconhecendo certos termos.

Dicas para uma boa interpretação de texto:

- Leia todo o texto pausadamente
- Releia o texto e marque todas as palavras que não sabe o significado
- Veja o significado de cada uma delas no dicionário e anote
- Separe os parágrafos do texto e releia um a um fazendo o seu resumo
- Elabore uma pergunta para cada parágrafo e responda
- Questione a forma usada para escrever
- Faça um novo texto com as suas palavras, mas siga as ideias do autor.

Lembre-se que para saber compreender e interpretar muito bem qualquer tipo de texto, é essencial que se leia muito. Quanto mais se lê, mais facilidade de interpretar se tem. E isso é fundamental em qualquer coisa que se faça, desde um concurso, vestibular, até a leitura de um anúncio na rua.

Resumindo:

	Compreensão	Interpretação
O que é	É a análise do que está escrito no texto, a compreensão das frases e ideias presentes.	É o que podemos concluir sobre o que está escrito no texto. É o modo como interpretamos o conteúdo.
Informação	A informação está presente no texto.	A informação está fora do texto, mas tem conexão com ele.
Análise	Trabalha com a objetividade, com as frases e palavras que estão escritas no texto.	Trabalha com a subjetividade, com o que você entendeu sobre o texto.

QUESTÕES**01. SP Parcerias - Analista Técnico - 2018 - FCC****Uma compreensão da História**

Eu entendo a História num sentido sincrônico, isto é, em que tudo acontece simultaneamente. Por conseguinte, o que procura o romancista - ao menos é o que eu tento fazer - é esboçar um sentido para todo esse caos de fatos gravados na tela do tempo. Sei que esses fatos se deram em tempos distintos, mas procuro encontrar um fio comum entre eles. Não se trata de escapar do presente. Para mim, tudo o que aconteceu está a acontecer. E isto não é novo, já o afirmava o pensador italiano Benedetto Croce, ao escrever: "Toda a História é História contemporânea". Se tivesse que escolher um sinal que marcasse meu norte de vida, seria essa frase de Croce.

(SARAMAGO, José. *As palavras de Saramago. São Paulo: Companhia das Letras, 2010, p. 256*)

José Saramago entende que sua função como romancista é

A) estudar e imaginar a História em seus movimentos sincrônicos predominantes.

B) ignorar a distinção entre os tempos históricos para mantê-los vivos em seu passado.

C) buscar traçar uma linha contínua de sentido entre fatos dispersos em tempos distintos.

D) fazer predominar o sentido do tempo em que se vive sobre o tempo em que se viveu.

E) expressar as diferenças entre os tempos históricos de modo a valorizá-las em si mesmas.

02. Prof. de Chapecó – SC – Engenheiro de Trânsito – 2016 - IOBV

Por Jonas Valente, especial para este blog.*

A Comissão Parlamentar de Inquérito sobre Crimes Cibernéticos da Câmara dos Deputados divulgou seu relatório final. Nele, apresenta proposta de diversos projetos de lei com a justificativa de combater delitos na rede. Mas o conteúdo dessas proposições é explosivo e pode mudar a Internet como a conhecemos hoje no Brasil, criando um ambiente de censura na web, ampliando a repressão ao acesso a filmes, séries e outros conteúdos não oficiais, retirando direitos dos internautas e transformando redes sociais e outros aplicativos em máquinas de vigilância.

Não é de hoje que o discurso da segurança na Internet é usado para tentar atacar o caráter livre, plural e diverso da Internet. Como há dificuldades de se apurar crimes na rede, as soluções buscam criminalizar o máximo possível e transformar a navegação em algo controlado, violando o princípio da presunção da inocência previsto na Constituição Federal. No caso dos crimes contra a honra, a solução adotada pode ter um impacto trágico para o debate democrático nas redes sociais – atualmente tão importante quanto aquele realizado nas ruas e outros locais da vida off line. Além disso, as propostas mutilam o Marco Civil da Internet, lei aprovada depois de amplo debate na sociedade e que é referência internacional.

Após a leitura atenta do texto, analise as afirmações feitas:

I. O jornalista Jonas Valente está fazendo um elogio à visão equilibrada e vanguardista da Comissão Parlamentar que legisla sobre crimes cibernéticos na Câmara dos Deputados.

II. O Marco Civil da Internet é considerado um avanço em todos os sentidos, e a referida Comissão Parlamentar está querendo cercar o direito à plena execução deste marco.

III. Há o temor que o acesso a filmes, séries, informações em geral e o livre modo de se expressar venham a sofrer censura com a nova lei que pode ser aprovada na Câmara dos Deputados.

IV. A navegação na internet, como algo controlado, na visão do jornalista, está longe de se concretizar através das leis a serem votadas no Congresso Nacional.

V. Combater os crimes da internet com a censura, para o jornalista, está longe de ser uma estratégia correta, sendo mesmo perversa e manipuladora.

Assinale a opção que contém **todas** as alternativas corretas.

- A) I, II, III.
- B) II, III, IV.
- C) II, III, V.
- D) II, IV, V.

03. Prof. de São Gonçalo – RJ – Analista de Contabilidade – 2017 - BIO-RIO

Édipo-rei

Diante do palácio de Édipo. Um grupo de crianças está ajoelhado nos degraus da entrada. Cada um tem na mão um ramo de oliveira. De pé, no meio delas, está o sacerdote de Zeus.

(Edipo-Rei, Sófocles, RS: L&PM, 2013)

O texto é a parte introdutória de uma das maiores peças trágicas do teatro grego e exemplifica o modo descritivo de organização discursiva. O elemento abaixo que NÃO está presente nessa descrição é:

- A) a localização da cena descrita.
- B) a identificação dos personagens presentes.
- C) a distribuição espacial dos personagens.
- D) o processo descritivo das partes para o todo.
- E) a descrição de base visual.

04. MPE-RJ – Analista do Ministério Público - Processual – 2016 - FGV

Problemas Sociais Urbanos

Brasil escola

Dentre os problemas sociais urbanos, merece destaque a questão da segregação urbana, fruto da concentração de renda no espaço das cidades e da falta de planejamento público que vise à promoção de políticas de controle ao crescimento desordenado das cidades. A especulação imobiliária favorece o encarecimento dos locais mais próximos dos grandes centros, tornando-os inacessíveis à grande massa populacional.

Além disso, à medida que as cidades crescem, áreas que antes eram baratas e de fácil acesso tornam-se mais caras, o que contribui para que a grande maioria da população pobre busque por moradias em regiões ainda mais distantes.

Essas pessoas sofrem com as grandes distâncias dos locais de residência com os centros comerciais e os locais onde trabalham, uma vez que a esmagadora maioria dos habitantes que sofrem com esse processo são trabalhadores com baixos salários. Incluem-se a isso as precárias condições de transporte público e a péssima infraestrutura dessas zonas segregadas, que às vezes não contam com saneamento básico ou asfalto e apresentam elevados índices de violência.

A especulação imobiliária também acentua um problema cada vez maior no espaço das grandes, médias e até pequenas cidades: a questão dos lotes vagos. Esse problema acontece por dois principais motivos: 1) falta de poder aquisitivo da população que possui terrenos, mas que não possui condições de construir neles e 2) a espera pela valorização dos lotes para que esses se tornem mais caros para uma venda posterior. Esses lotes vagos geralmente apresentam problemas como o acúmulo de lixo, mato alto, e acabam tornando-se focos de doenças, como a dengue.

PENA, Rodolfo F. Alves. “Problemas socioambientais urbanos”; Brasil Escola. Disponível em <http://brasilecola.uol.com.br/brasil/problemas-ambientais-sociais-decorrentes-urbanizacao.htm>. Acesso em 14 de abril de 2016.

A estruturação do texto é feita do seguinte modo:

- A) uma introdução definidora dos problemas sociais urbanos e um desenvolvimento com destaque de alguns problemas;
- B) uma abordagem direta dos problemas com seleção e explicação de um deles, visto como o mais importante;

**ORTOGRAFIA OFICIAL, INCLUINDO AS ALTERAÇÕES
PROMOVIDAS PELO NOVO ACORDO ORTOGRÁFICO.**

C) uma apresentação de caráter histórico seguida da explicação de alguns problemas ligados às grandes cidades;

D) uma referência imediata a um dos problemas sociais urbanos, sua explicação, seguida da citação de um segundo problema;

E) um destaque de um dos problemas urbanos, seguido de sua explicação histórica, motivo de crítica às atuais autoridades.

05. MPE-RJ – Técnico do Ministério Público - Administrativa – 2016 - FGV

O futuro da medicina

O avanço da tecnologia afetou as bases de boa parte das profissões. As vítimas se contam às dezenas e incluem músicos, jornalistas, carteiros etc. Um ofício relativamente poupado até aqui é o de médico. Até aqui. A crer no médico e “geek” Eric Topol, autor de “The Patient Will See You Now” (o paciente vai vê-lo agora), está no forno uma revolução da qual os médicos não escaparão, mas que terá impactos positivos para os pacientes.

Para Topol, o futuro está nos smartphones. O autor nos coloca a par de incríveis tecnologias, já disponíveis ou muito próximas disso, que terão grande impacto sobre a medicina. Já é possível, por exemplo, fotografar pintas suspeitas e enviar as imagens a um algoritmo que as analisa e diz com mais precisão do que um dermatologista se a mancha é inofensiva ou se pode ser um câncer, o que exige medidas adicionais.

Está para chegar ao mercado um apetrecho que transforma o celular num verdadeiro laboratório de análises clínicas, realizando mais de 50 exames a uma fração do custo atual. Também é possível, adquirindo lentes que custam centavos, transformar o smartphone num supermicroscópio que permite fazer diagnósticos ainda mais sofisticados.

Tudo isso aliado à democratização do conhecimento, diz Topol, fará com que as pessoas administrem mais sua própria saúde, recorrendo ao médico em menor número de ocasiões e de preferência por via eletrônica. É o momento, assegura o autor, de ampliar a autonomia do paciente e abandonar o paternalismo que desde Hipócrates assombra a medicina.

Concordando com as linhas gerais do pensamento de Topol, mas acho que, como todo entusiasta da tecnologia, ele provavelmente exagera. Acho improvável, por exemplo, que os hospitais caminhem para uma rápida extinção. Dando algum desconto para as previsões, “The Patient...” é uma excelente leitura para os interessados nas transformações da medicina.

Folha de São Paulo online – Coluna Hélio Schwartzman – 17/01/2016.

Segundo o autor citado no texto, o futuro da medicina:

- A) encontra-se ameaçado pela alta tecnologia;
- B) deverá contar com o apoio positivo da tecnologia;
- C) levará à extinção da profissão de médico;
- D) independará completamente dos médicos;
- E) estará limitado aos meios eletrônicos.

RESPOSTAS

01	C
02	C
03	D
04	B
05	B

ORTOGRAFIA

A Ortografia estuda a forma correta de escrita das palavras de uma língua. Do grego “ortho”, que quer dizer correto e “grafo”, por sua vez, que significa escrita.

É influenciada pela etimologia e fonologia das palavras. Além disso, são feitas convenções entre os falantes de uma mesma língua que visam unificar a sua ortografia oficial. Trata-se dos acordos ortográficos.

Alfabeto

O alfabeto é formado por 26 letras

Vogais: a, e, i, o, u, y, w.

Consoantes: b, c, d, f, g, h, j, k, l, m, n, p, q, r, s, t, v, w, x, z.

Alfabeto: a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z.

Regras Ortográficas

Uso do x/ch

O x é utilizado:

- Em geral, depois dos ditongos: caixa, feixe.
- Depois da sílaba -me: mexer, mexido, mexicano.
- Palavras com origem indígena ou africana: xavante, xingar.
- Depois da sílaba inicial -en: enxofre, enxada.
- Exceção: O verbo encher (e palavras derivadas) escreve-se com ch.

<i>Escreve-se com x</i>	<i>Escreve-se com ch</i>
bexiga	bochecha
bruxa	boliche
caxumba	broche
elixir	cachaça
faxina	chuchu
graxa	colcha
lagartixa	fachada

Uso do h

O h é utilizado:

- No final de interjeições: Ah!, Oh!
- Por etimologia: hoje, homem.
- Nos dígrafos ch, lh, nh: tocha, carvalho, manhã.
- Palavras compostas: sobre-humano, super-homem.
- Exceção: Bahia quando se refere ao estado. O acidente geográfico baía é escrito sem h.

Uso do s/z

O s é utilizado:

- Adjetivos terminados pelos sufixos -oso/-osa que indicam grande quantidade, estado ou circunstância: maudoso, feiosa.
- Nos sufixos -ês, -esa, -isa que indicam origem, título ou profissão: marquês, portuguesa, poetisa.
- Depois de ditongos: coisa, pausa.
- Na conjugação dos verbos pôr e querer: pôs, quiseram.

O z é utilizado:

- Nos sufixos -ez/-eza que formam substantivos a partir de adjetivos: magro - magreza, belo - beleza, grande - grandeza.
- No sufixo -izar, que forma verbo: atualizar, batizar, hospitalizar.

<i>Escreve-se com s</i>	<i>Escreve-se com z</i>
Alisar	amizade
atrás	azar
através	azia
gás	giz
groselha	prazer
invés	rodízio

Uso do g/j**O g é utilizado:**

- Palavras que terminem em -ágio, -égio, -ígio, -ógio, -úgio: **pedágio, relógio, refúgio**.
- Substantivos que terminem em -gem: lavagem, viagem.

O j é utilizado:

- Palavras com origem indígena: pajé, canjica.
- Palavras com origem africana: jiló, jagunço.

<i>Escreve-se com g</i>	<i>Escreve-se com j</i>
estrangeiro	berinjela
gingibre	cafajeste
geringonça	gorjeta
gíria	jiboia
ligeiro	jiló
tangerina	sarjeta

Parônimos e Homônimos

Há diferentes formas de escrita que existem, mas cujo significado é diferente.

Palavras parônimas são parecidas na grafia ou na pronúncia, mas têm significados diferentes.

Exemplos:

cavaleiro (de cavalos)	cavalheiro (educado)
descrição (descrever)	discrição (de discreto)
emigrar (deixar o país)	imigrar (entrar no país)

Palavras homônimas têm a mesma pronúncia, mas significados diferentes.

Exemplos:

cela (cômodo pequeno)	sela (de cavalos)
ruço (pardo claro)	russo (da Rússia)
tachar (censurar)	taxar (fixar taxa)

Consoantes dobradas**- Só se duplicam as consoantes C, R, S.**

- Escreve-se com CC ou CÇ quando as duas consoantes soam distintamente: convicção, cocção, fricção, facção, etc.

- Duplicam-se o R e o S em dois casos: Quando, intervocálicos, representam os fonemas /r/ forte e /s/ sibilante, respectivamente: carro, ferro, pêssego, missão, etc. Quando há um elemento de composição terminado em vogal a seguir, sem interposição do hífen, palavra começada com /r/ ou /s/: arroxeado, correlação, pressupor, etc.

Uso do hífen

Desde a entrada em vigor do atual acordo ortográfico, a escrita de palavras com hífen e sem hífen tem sido motivo de dúvidas para diversos falantes.

Palavras com hífen:

segunda-feira (e não segunda feira);
bem-vindo (e não benvindo);
mal-humorado (e não mal humorado);
micro-ondas (e não microondas);
bem-te-vi (e não bem te vi).

Palavras sem hífen:

dia a dia (e não dia-a-dia);
fim de semana (e não fim-de-semana);
à toa (e não à-toa);
autoestima (e não auto-estima);
antirugas (e não anti-rugas).

QUESTÕES**01. SEAP-MG - Agente de Segurança Penitenciário – 2018 - IBFC**

A ortografia estuda a forma correta da escrita das palavras de uma determinada língua, no caso a Língua Portuguesa. É influenciada pela etimologia e fonologia das palavras, assim sendo observe com atenção o texto.

Agente Penitenciário, Agente Prisional, Agente de Segurança Penitenciário ou Agente Estadual/Federal de Execução Penal. Entre suas atribuições estão: manter a ordem, disciplina, custódia e vigilância no interior das unidades prisionais, assim como no âmbito externo das unidades, como escolta armada para audiências judiciais, transferência de presos etc. Desempenham serviços de natureza policial como apreensões de ilícitos, revistas pessoais em detentos e visitantes, revista em veículos que adentram as unidades prisionais, controle de rebeliões e ronda externa na área do perímetro de segurança ao redor da unidade prisional. Garantem a segurança no trabalho de ressocialização dos internos promovido pelos psicólogos, pedagogos e assistentes sociais. Estão subordinados às Secretarias de Estado de Administração Penitenciária - SEAP, secretarias de justiça ou defesa social, dependendo da nomenclatura adotada em cada Estado.

Fonte: Wikipedia – *com alterações ortográficas.

Assinale a alternativa que apresenta todas as palavras, retiradas do texto, com equívocos em sua ortografia.

- A) atribuições; disciplina; audiências; desempenham.
B) disciplina; apreensões; ressocialização; psicólogos.

MATEMÁTICA

Análise e interpretação de gráficos e tabelas envolvendo dados numéricos.....	01
Sistema legal de unidades de medida de massa e comprimento no Brasil.....	06
Operações básicas com números inteiros, fracionários e decimais.	10
Geometria: perímetro, área e volume das principais figuras geométricas.....	16
Regra de três simples e composta.	25
Razão. Proporção.....	28
Porcentagem.	31
Juros simples.	33
Equações: 1º grau, 2º grau e sistemas.....	36
Relações métricas e trigonométricas no triângulo retângulo.	41

ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE GRÁFICOS E TABELAS ENVOLVENDO DADOS NUMÉRICOS.

GRÁFICOS E TABELAS

Os gráficos e tabelas apresentam o cruzamento entre dois dados relacionados entre si.

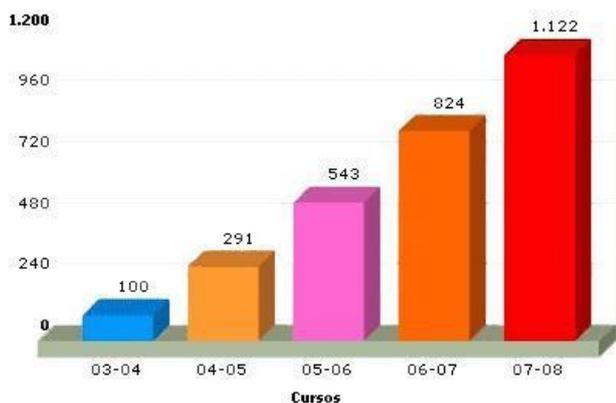
A escolha do tipo e a forma de apresentação sempre vão depender do contexto, mas de uma maneira geral um bom gráfico deve:

- Mostrar a informação de modo tão acurado quanto possível.
- Utilizar títulos, rótulos, legendas, etc. para tornar claro o contexto, o conteúdo e a mensagem.
- Complementar ou melhorar a visualização sobre aspectos descritos ou mostrados numericamente através de tabelas.
- Utilizar escalas adequadas.
- Mostrar claramente as tendências existentes nos dados.

Tipos de gráficos

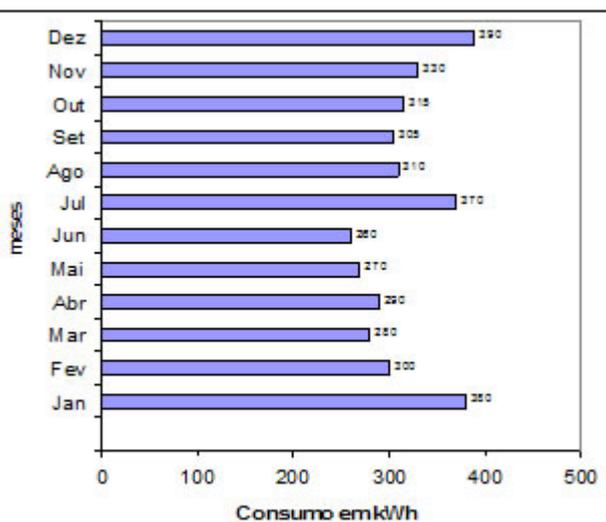
Barras- utilizam retângulos para mostrar a quantidade.

Barra vertical



Fonte: tecnologia.umcomo.com.br

Barra horizontal

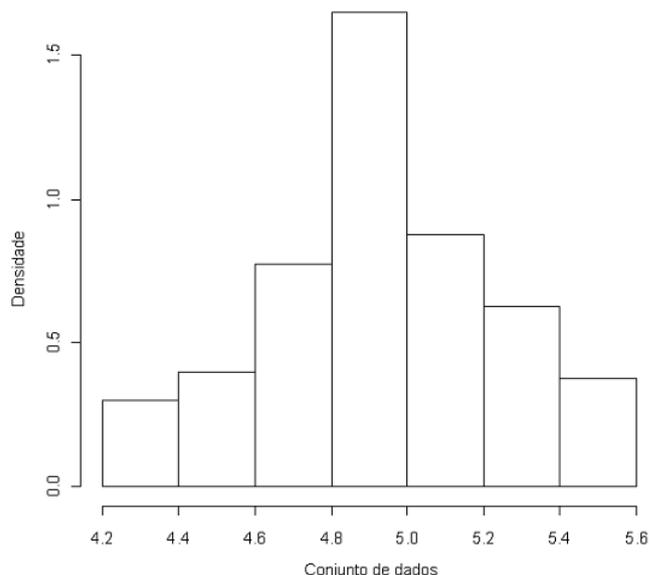


Fonte: mundoeducacao.bol.uol.com.br

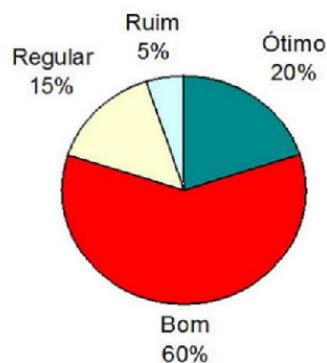
Histogramas

São gráfico de barra que mostram a frequência de uma variável específica e um detalhe importante que são faixas de valores em x.

Histograma



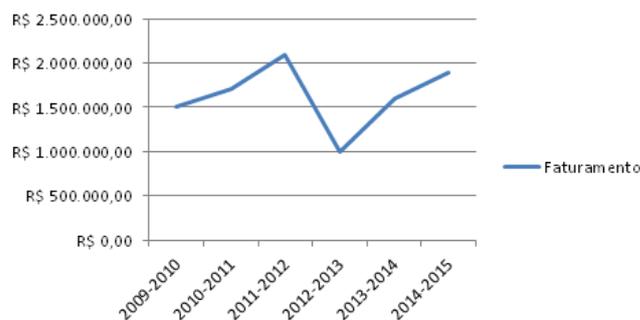
Sector ou pizza- Muito útil quando temos um total e queremos demonstrar cada parte, separando cada pedaço como numa pizza.



Fonte: educador.brasilecola.uol.com.br

Linhas - É um gráfico de grande utilidade e muito comum na representação de tendências e relacionamentos de variáveis

Faturamento



Pictogramas – são imagens ilustrativas para tornar mais fácil a compreensão de todos sobre um tema.



Da mesma forma, as tabelas ajudam na melhor visualização de dados e muitas vezes é através dela que vamos fazer os tipos de gráficos vistos anteriormente.

Podem ser tabelas simples:

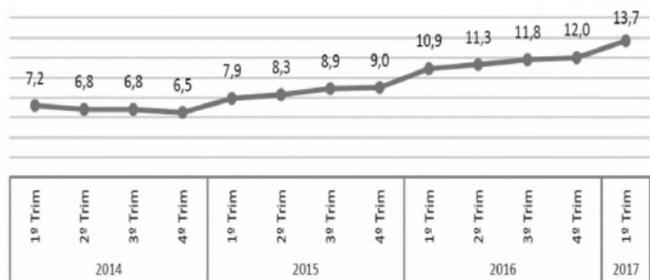
Quantos aparelhos tecnológicos você tem na sua casa?

aparelho	quantidade
televisão	3
celular	4
Geladeira	1

Até as tabelas que vimos nos exercícios de raciocínio lógico

QUESTÕES

01. (TJ/RS - Técnico Judiciário – FAURGS/2017) Na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua, realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), foram obtidos os dados da taxa de desocupação da população em idade para trabalhar. Esses dados, em porcentagem, encontram-se indicados na apresentação gráfica abaixo, ao longo de trimestres de 2014 a 2017.



Fonte: IBGE, 18/5/2017.

Dentre as alternativas abaixo, assinale a que apresenta a melhor aproximação para o aumento percentual da taxa de desocupação do primeiro trimestre de 2017 em relação à taxa de desocupação do primeiro trimestre de 2014.

- (A) 15%.
- (B) 25%.
- (C) 50%.
- (D) 75%.
- (E) 90%.

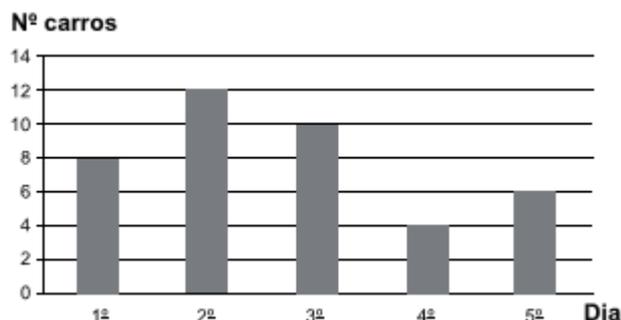
02. (CÂMARA DE SUMARÉ – Escriturário -VUNESP/2017) A tabela seguinte, incompleta, mostra a distribuição, percentual e quantitativa, da frota de uma empresa de ônibus urbanos, de acordo com o tempo de uso destes.

Tempo de uso	Quantidade de ônibus	% do total
Até 5 anos	----	35%
6 a 10 anos	81	----
11 a 15 anos	27	----
Mais de 15 anos	----	5%

O número total de ônibus dessa empresa é

- (A) 270.
- (B) 250.
- (C) 220
- (D) 180.
- (E) 120.

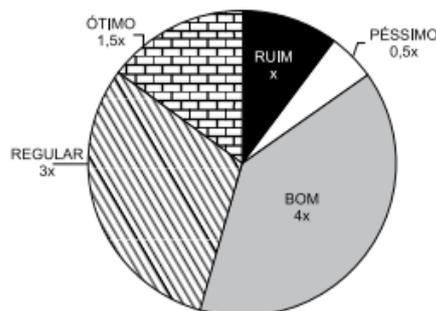
03. (CÂMARA DE SUMARÉ – Escriturário -VUNESP/2017) O gráfico mostra o número de carros vendidos por uma concessionária nos cinco dias subsequentes à veiculação de um anúncio promocional.



O número médio de carros vendidos por dia nesse período foi igual a

- (A) 10.
- (B) 9.
- (C) 8.
- (D) 7.
- (E) 6.

04. (CRBIO – Auxiliar Administrativo – VUNESP/2017) Uma professora elaborou um gráfico de setores para representar a distribuição, em porcentagem, dos cinco conceitos nos quais foram agrupadas as notas obtidas pelos alunos de uma determinada classe em uma prova de matemática. Observe que, nesse gráfico, as porcentagens referentes a cada conceito foram substituídas por x ou por múltiplos e submúltiplos de x.



Analisando o gráfico, é correto afirmar que a medida do ângulo interno correspondente ao setor circular que representa o conceito BOM é igual a

- (A) 144°.
- (B) 135°.
- (C) 126°.
- (D) 117°.
- (E) 108°.

05. (TCE/PR – Conhecimentos Básicos – CESPE/2016)



Internet: <www.gestaodimunicipal.pr.gov.br> (com adaptação)

Tendo como referência o gráfico precedente, que mostra os valores, em bilhões de reais, relativos à arrecadação de receitas e aos gastos com despesas do estado do Paraná nos doze meses do ano de 2015, assinale a opção correta.

- (A) No ano considerado, o segundo trimestre caracterizou-se por uma queda contínua na arrecadação de receitas, situação que se repetiu no trimestre seguinte.
- (B) No primeiro quadrimestre de 2015, houve um período de queda simultânea dos gastos com despesas e da arrecadação de receitas e dois períodos de aumento simultâneo de gastos e de arrecadação.
- (C) No último bimestre do ano de 2015, foram registrados tanto o maior gasto com despesas quanto a maior arrecadação de receitas.
- (D) No ano em questão, janeiro e dezembro foram os únicos meses em que a arrecadação de receitas foi ultrapassada por gastos com despesas.
- (E) A menor arrecadação mensal de receitas e o menor gasto mensal com despesas foram verificados, respectivamente, no primeiro e no segundo semestre do ano de 2015.

06. (BRDE – Assistente Administrativo – FUNDATEC/2015) Assinale a alternativa que representa a nomenclatura dos três gráficos abaixo, respectivamente.

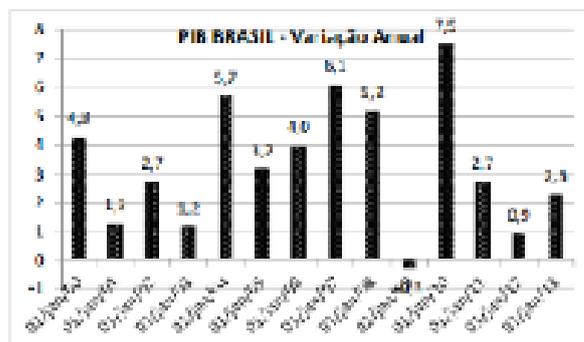


GRÁFICO 1

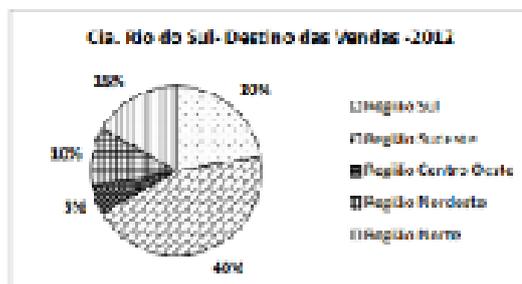


GRÁFICO 2

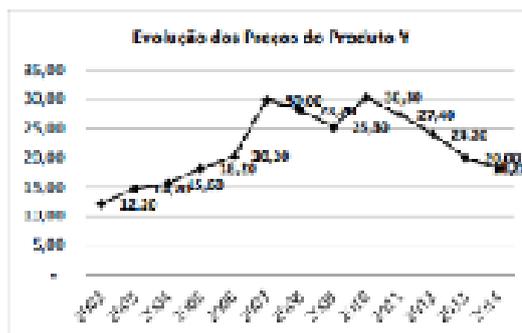


GRÁFICO 3

- (A) Gráfico de Setores – Gráfico de Barras – Gráfico de Linha.
- (B) Gráfico de Pareto – Gráfico de Pizza – Gráfico de Tendência.
- (C) Gráfico de Barras – Gráfico de Setores – Gráfico de Linha.
- (D) Gráfico de Linhas – Gráfico de Pizza – Gráfico de Barras.
- (E) Gráfico de Tendência – Gráfico de Setores – Gráfico de Linha.

07. (TJ/SP – Estatístico Judiciário – VUNESP/2015) A distribuição de salários de uma empresa com 30 funcionários é dada na tabela seguinte.

Salário (em salários mínimos)	Funcionários
1,8	10
2,5	8
3,0	5
5,0	4
8,0	2
15,0	1

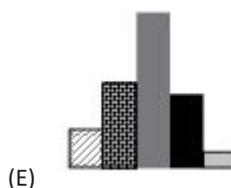
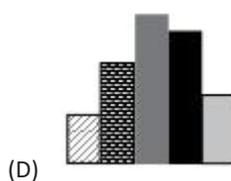
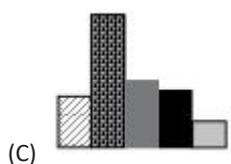
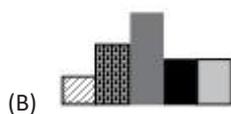
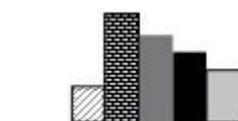
Pode-se concluir que

- (A) o total da folha de pagamentos é de 35,3 salários.
- (B) 60% dos trabalhadores ganham mais ou igual a 3 salários.
- (C) 10% dos trabalhadores ganham mais de 10 salários.
- (D) 20% dos trabalhadores detêm mais de 40% da renda total.
- (E) 60% dos trabalhadores detêm menos de 30% da renda total.

08. (TJ/SP – Estatístico Judiciário – VUNESP/2015) Considere a tabela de distribuição de frequência seguinte, em que x_i é a variável estudada e f_i a frequência absoluta dos dados.

x_i	f_i
30-35	4
35-40	12
40-45	10
45-50	8
50-55	6
TOTAL	40

Assinale a alternativa em que o histograma é o que melhor representa a distribuição de frequência da tabela.



09. (DEPEN – Agente Penitenciário Federal – CESPE/2015)

região	quantidade de detentos no sistema penitenciário brasileiro (mil pessoas)	déficit de vagas no sistema penitenciário (mil vagas)	população brasileira (milhões de habitantes)
Norte	37	13	17
Centro-oeste	51	24	15
Nordeste	94	42	55
Sudeste	306	120	85
Sul	67	16	28
total	555	215	200

Ministério da Justiça — Departamento Penitenciário Nacional — Sistema Integrado de Informações Penitenciárias – InfoPen, Relatório Estatístico Sintético do Sistema Prisional Brasileiro, dez./2013 Internet:<www.justica.gov.br>(com adaptações)

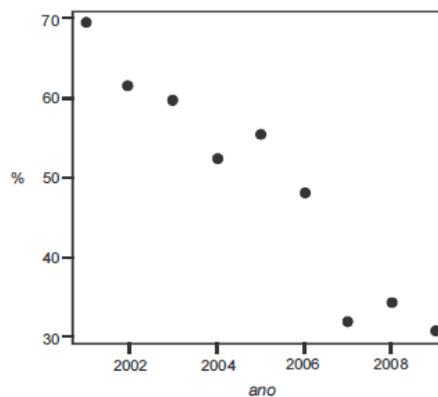
A tabela mostrada apresenta a quantidade de detentos no sistema penitenciário brasileiro por região em 2013. Nesse ano, o déficit relativo de vagas — que se define pela razão entre o déficit de vagas no sistema penitenciário e a quantidade de detentos no sistema penitenciário — registrado em todo o Brasil foi superior a 38,7%, e, na média nacional, havia 277,5 detentos por 100 mil habitantes.

Com base nessas informações e na tabela apresentada, julgue o item a seguir.

Em 2013, mais de 55% da população carcerária no Brasil se encontrava na região Sudeste.

() certo () errado

10. (DEPEN – Agente Penitenciário Federal – CESPE/2015)



A partir das informações e do gráfico apresentados, julgue o item que se segue.

Se os percentuais forem representados por barras verticais, conforme o gráfico a seguir, então o resultado será denominado histograma.

CONHECIMENTOS GERAIS E LEGISLAÇÃO

História do Brasil: República Velha (1889 e 1930)	01
Revolução de 1930 e a Era Vargas, Estado Novo (1937 a 1945)	07
República Liberal-Conservadora (1946 a 1964)	10
Militarismo	12
Nova República e Brasil Contemporâneo.	15
Atualidades em: política, economia, sociedade, educação, tecnologia e energia nos últimos dois anos. Problemas ambientais, meio ambiente e desenvolvimento sustentável.	20
Espaço natural brasileiro: clima, relevo, vegetação, hidrografia e recursos minerais e energéticos.	72
Aspectos históricos e geográficos do Município.	105
Constituição da República Federativa do Brasil, de 1988 e suas atualizações. (arts. 1º a 14 e arts. 37 a 43).	108

HISTÓRIA DO BRASIL: REPÚBLICA VELHA (1889 E 1930)

REPÚBLICA VELHA

Consolidação da República

Em 15 de novembro de 1889, o marechal Deodoro da Fonseca proclamou a República. Apesar das divergências que existiam sobre o tipo de república a ser construída no país, as elites que dominavam a política em São Paulo, Minas Gerais e no Rio Grande do Sul defendiam o **federalismo**, em oposição à centralização imperial¹.

Paulistas e mineiros defendiam propostas inspiradas no liberalismo e tinham, sobretudo os paulistas, o modelo estadunidense como referência, em relação à autonomia dos estados e às liberdades individuais.

No Rio Grande do Sul, havia um importante grupo de políticos liderado por Júlio de Castilhos. Esse grupo defendia, com base nos ideais positivistas, a instauração de uma ditadura republicana que, ao garantir a ordem, levaria o país ao progresso. Já no Rio de Janeiro, a capital da República, existia um grupo de republicanos radicais, chamados de jacobinos. Eram civis e militares, alguns deles positivistas, que defendiam de maneira exaltada o regime republicano e opunham-se de maneira contundente à volta da monarquia.

Havia também os monarquistas, que desejavam o retorno do antigo sistema. Entre os militares, predominavam os republicanos. E, mesmo entre estes, havia divergências: enquanto alguns oficiais seguiam a liderança de Deodoro, outros preferiam a de Floriano Peixoto. Mas havia também os positivistas, que tinham Benjamin Constant como líder, e alguns monarquistas, sobretudo na Marinha, que tinham fortes ligações com o Império.

Nesse emaranhado de projetos políticos, no início de 1890 o Governo Provisório convocou uma Assembleia Nacional Constituinte para institucionalizar o novo regime e elaborar o conjunto de leis que o regeriam.

Assim, em 24 de fevereiro de **1891**, foi promulgada a primeira **Constituição republicana** do país, a **Constituição dos Estados Unidos do Brasil**. Inspirada no modelo vigente nos Estados Unidos, ela era liberal e federativa, concedendo aos estados prerrogativas de constituir forças militares e estabelecer impostos.

Além disso, ela instaurou o presidencialismo como regime político, com a separação dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, e oficializou a separação entre Estado e Igreja. Os deputados constituintes também elegeram o marechal Deodoro da Fonseca para a presidência e o marechal Floriano Peixoto para a vice-presidência da República. Mas o novo regime republicano enfrentaria crises muito sérias até se consolidar definitivamente.

República de Espadas

Na área econômica, comandada por Rui Barbosa, então ministro da Fazenda, a República começou com grande euforia. Com o objetivo de estimular o crescimento econômico e a industrialização do país, o governo autorizou que os bancos concedessem crédito a qualquer cidadão que desejasse abrir uma empresa. E, para cobrir esses empréstimos, permitiu a impressão de uma imensa quantidade de papel-moeda.

Como a moeda brasileira tinha como referência a libra inglesa, as emissões de dinheiro sem lastro (sem garantia em ouro) provocaram o aumento acelerado da inflação. Muitos dos empréstimos concedidos foram usados para abrir empresas que existiam apenas no papel, mas cujas ações, ainda assim, eram negociadas na Bolsa de Valores. Como resultado, muitos investidores perderam seu di-

neiro e a inflação aumentou, atingindo toda a sociedade brasileira. Essa medida, que visava estimular a economia, mas resultou em desvalorização da moeda e especulação financeira, recebeu o nome de **Encilhamento**.

Na área política, assistia-se a graves conflitos envolvendo o presidente e os militares que o apoiavam, de um lado, e políticos liberais e a imprensa, do outro. Oito meses após ser eleito, em novembro de 1891, Deodoro da Fonseca determinou o fechamento do Congresso Nacional e decretou estado de sítio no país. Os oficiais que seguiam a liderança de Floriano Peixoto não apoiaram o golpe de Estado; assim como a Marinha, que considerou autoritária a atitude do presidente, e diversas lideranças civis. Sem apoio político, o presidente renunciou no dia 23.

Nesse mesmo dia, Floriano Peixoto, seu vice, assumiu a presidência da República.

A posse do novo presidente foi muito questionada. De acordo com a Constituição, o vice assumiria somente se o presidente houvesse cumprido metade de seu mandato, ou seja, dois anos. Caso contrário, ela previa a realização de uma nova eleição. Mas Floriano estava decidido a permanecer no poder, com o apoio dos florianistas, que alegavam que o dispositivo constitucional só valeria para o próximo mandato presidencial.

Treze generais do Exército contestaram sua posse e, por meio de um manifesto, exigiram eleições presidenciais. Floriano ignorou o protesto e mandou prender os generais. Receosas com a instabilidade da República, as elites políticas de São Paulo, representadas pelo Partido Republicano Paulista (PRP), apoiaram o novo presidente. Floriano, por sua vez, percebeu que o suporte do PRP era fundamental.

Ele também contou com o apoio de importantes setores do Exército e da população do Rio de Janeiro. Oficiais da Marinha de Guerra (Armada) tornaram-se a sua principal oposição. Em 6 de setembro de 1893, posicionaram os navios de guerra na baía de Guanabara, apontaram os canhões para o Rio de Janeiro e Niterói e dispararam tiros contra as duas cidades - era o início da **Revolta da Armada**. Em março do ano seguinte a situação tornou-se insustentável nos navios - não havia munição, alimentos, água nem o apoio da população. Parte dos revoltosos pediu asilo político a Portugal, a outra foi para o Rio Grande do Sul participar de um conflito que eclodira um ano antes: a **Revolução Federalista**.

Revolução Federalista

A instalação da República alterou a política do Rio Grande do Sul. Com ela, o **Partido Republicano Rio-Grandense** alcançara o poder. Apoiada por Floriano Peixoto e liderada por **Júlio de Castilhos**, a agremiação de orientação positivista tornou-se dominante no estado em que passou a governar de maneira autoritária.

A principal força de oposição ao Partido Republicano era o **Partido Federalista**, liderado por Gaspar Silveira Martins, que defendia o parlamentarismo e a predominância da União Federativa sobre o poder estadual - enquanto os republicanos pregavam o sistema presidencialista e a autonomia dos estados.

Diante da violência e das fraudes eleitorais, os federalistas uniram-se a outras forças de oposição, dando origem a uma sangrenta guerra civil, que ficou conhecida como **Revolução Federalista** (1893-1895). Os conflitos não se limitaram ao estado do Rio Grande do Sul, estendendo-se aos de Santa Catarina e do Paraná, e só terminaram em junho de 1895 com a vitória dos republicanos sobre os federalistas. A Revolução Federalista causou muito sofrimento ao sul do país. Somente no Rio Grande do Sul, que contava com cerca de 900 mil habitantes, morreram de 10 a 12 mil pessoas, muitas delas degoladas.

¹ *História. Ensino Médio. Ronaldo Vainfas [et al.] 3ª edição. São Paulo. Saraiva.*

Passados cinco anos da proclamação da República, chegava ao fim o governo de Floriano Peixoto. No dia 15 de novembro de 1894, o marechal passou a faixa presidencial ao paulista **Prudente de Moraes**, conferindo novos ares à República. Pela primeira vez, um civil ligado às elites agrárias, em especial aos cafeicultores, assumia o poder. Com a eleição de Prudente de Moraes, encerrava-se o período conhecido como República da Espada.

Modelo Político

A Constituição de 1891 estabeleceu eleições diretas para todos os cargos dos poderes Legislativo e Executivo. Também determinou que, excetuando os mendigos, os analfabetos, os praças de pré, os religiosos, as mulheres e os menores de 21 anos, todos os cidadãos brasileiros eram eleitores e elegíveis.

Apesar de suprimir a exigência de renda mínima constante da Constituição imperial, a primeira Constituição da República também excluía a maioria da população brasileira do direito de votar. O voto foi decretado aberto, mas, como não havia Justiça Eleitoral, na prática as eleições eram caracterizadas pela fraude. A organização da eleição dos municípios, bem como a redação da ata da seção eleitoral, ficava a cargo dos chefes políticos locais, os chamados **coronéis**.

Isso lhes permitia registrar o que bem quisessem nas atas - daí o nome **“eleições a bico de pena”** - e também controlar as escolhas dos eleitores, por meio da violência ou do suborno. Era comum, por exemplo, que nas atas das seções eleitorais constassem votos de eleitores já mortos para o candidato dos coronéis.

Ou então que os coronéis reunissem os eleitores em um determinado lugar para receber as cédulas eleitorais já preenchidas. Esses locais eram chamados de **“curral eleitoral”**. De modo geral, os eleitores votavam no candidato do coronel por vários motivos: obediência, lealdade ou gratidão, ou em busca de algum favor, como dinheiro, serviços médicos e até mesmo proteção. Afinal, sem a garantia dos direitos civis e políticos, grande parte da população rural - vale lembrar que a imensa maioria dos brasileiros então vivia no campo - buscava a proteção de um coronel e acabava se inserindo em uma rede de favores e proteção pessoal.

O Poder dos Coronéis

Também conhecida como coronelismo, a chamada **“República dos coronéis”** era um sistema político que resultou da Constituição de 1891 e marcou a Primeira República. Se no Império os presidentes de estado (hoje denominados governadores) eram nomeados pelo poder central, com a República eles passaram a ser eleitos pelos coronéis. Nos municípios, eram os coronéis que, por meio da violência e da fraude eleitoral, controlavam os votos que elegiam o presidente de estado, e também os deputados estaduais e federais, os senadores e até mesmo o presidente da República.

Por outro lado, eles dependiam do governante estadual para nomear parentes e protegidos a cargos públicos ou liberar verbas para obras nos municípios. Assim, criava-se uma ampla **rede de alianças** e favores, em que coronéis, presidentes de estado, parlamentares e o próprio presidente da República estavam atados por fortes laços de interesses. Esse esquema se consolidou na presidência de Campos Sanes (1898-1902), idealizador do que veio a ser chamado de política dos governadores Ou dos esta- dos.

Nela, o governo federal apoiava as oligarquias dominantes nos estados, que em troca sustentavam politicamente o presidente da República no Congresso Nacional, controlando a eleição de senadores e deputados federais - e evitando, dessa forma, que os candidatos da oposição se elegessem. Ainda assim, caso isso acontecesse, a

Comissão de Verificação de Poderes da Câmara Federal, responsável por aprovar e confirmar a vitória dos candidatos eleitos, impugnava a posse, sob a alegação de fraude.

Apesar das fraudes eleitorais, as eleições periódicas foram importantes para a configuração do sistema político brasileiro. **Primeiro**, porque exigiam o mínimo de competição no jogo eleitoral, permitindo a renovação das elites dirigentes. **Segundo**, porque, mesmo com o controle do voto, havia alguma mobilização do eleitorado - com o qual as elites, mesmo dispostas de grande poder político, precisavam manter alguma interlocução.

Política do Café com Leite

A política dos governadores inaugurada por Campos Salles fundamentou a chamada **República Oligárquica**. Ela reforçou os poderes das oligarquias - sobretudo as dos estados de São Paulo e Minas Gerais. Como o número de representantes por estado no Congresso era proporcional à sua população, São Paulo e Minas Gerais, que eram os estados mais populosos e ricos - da federação, elegiam as maiores bancadas na Câmara dos Deputados.

Vale lembrar que, à época, os partidos políticos eram estaduais e proliferavam siglas como Partido Republicano Mineiro, Partido Republicano Paulista, Partido Republicano Rio-Grandense etc. Expressão simbólica da aliança entre o Partido Republicano Paulista e o Partido Republicano Mineiro foi a chamada **política do café com leite**, que funcionava no momento da escolha do sucessor presidencial.

As oligarquias dos dois estados escolhiam um nome comum para presidente, ora filiado ao partido paulista, ora ao mineiro. A cada sucessão presidencial, a aliança entre Minas Gerais e São Paulo precisava ser renovada, muitas vezes com conflitos e interesses divergentes. Por serem fortes em termos políticos e econômicos, formaram-se duas oligarquias dominantes no país: a de São Paulo e a de Minas Gerais. Embora em posição inferior à aliança entre paulistas e mineiros, destacavam-se também a do Rio Grande do Sul, a da Bahia e a do estado do Rio de Janeiro.

Houve eleições em que os vitoriosos não estavam comprometidos com a política do café com leite, caso de Hermes da Fonseca em 1910 e de Epitácio Pessoa em 1919. O importante é considerar que as oligarquias dos estados que se encontravam fora da política do café com leite passaram a questionar o sistema político na década de 1920.

Aspectos Econômicos

Por volta de 1830, o café tornou-se o principal produto de exportação do Brasil, superando o açúcar. Com a expansão das lavouras cafeeiras para o Oeste Paulista, a partir da década de 1870, a cafeicultura estimulou a economia do país, cujo dinamismo atraiu investidores estrangeiros, sobretudo britânicos.

Ela propiciou a construção e o reaparelhamento de ferrovias, estradas, portos e o surgimento de bancos, casas de câmbio e de exportação. Também foram criados estaleiros, empresas de navegação e moinhos. O café mudou o país, inclusive incentivando a sua industrialização. Surgiram, por exemplo, fábricas de tecidos, chapéus, calçados, velas, alimentos, utensílios domésticos etc. Tratava-se de um tipo de indústria, a de bens de consumo não duráveis, que não exigia grande tecnologia ou altos investimentos de capital, mas que empregava grande quantidade de mão de obra.

A riqueza gerada pelas exportações de café possibilitou, ainda, o aumento das importações e a expansão das cidades, com a instalação de serviços públicos (como iluminação a gás e sistema de transporte urbano), novas práticas de diversão e até mesmo maior circulação de jornais e livros. A cidade que mais cresceu foi a de São Paulo, principalmente a partir de 1886, com a chegada de milhares de imigrantes.

Crise do Café

Na década de 1920, o café, que era então responsável por mais da metade das exportações brasileiras, sustentava a economia do país. Por consequência, a oligarquia paulista tornara-se dominante na política brasileira - dos 12 presidentes eleitos entre 1894 e 1930, seis eram filiados ao Partido Republicano Paulista.

A crescente produção cafeeira, contudo, acabou provocando graves problemas. O consumo do café brasileiro, que nesse período atendia a 70% da demanda mundial, estabilizou-se, mas os fazendeiros continuaram expandindo suas plantações. Com uma produção maior do que a capacidade de consumo, os preços internacionais caíram, causando prejuízos e gerando dívidas.

A **primeira crise de superprodução ocorreu em 1893**. Ao assumir a presidência em 1894, Prudente de Moraes teve de lidar com grave crise econômica. Campos Salles, que o sucedeu na presidência em 1898, fez um acordo com os credores internacionais conhecido como **funding loan**. Pelo acordo, que transformou todas as dívidas brasileiras em uma única, cujo credor era a casa bancária britânica dos Rothschild, o Brasil recebeu como empréstimo 10 milhões de libras esterlinas. Além de oferecer as rendas da alfândega do Rio de Janeiro como garantia, o governo se comprometeu a realizar uma política econômica deflacionária, retirando papel-moeda do mercado, o que gerou recessão, falências e desemprego e não resolveu os problemas da superprodução de café e da queda dos preços no mercado internacional.

Para evitar maiores prejuízos, representantes das oligarquias cafeeiras dos estados de São Paulo, Minas Gerais e do Rio de Janeiro reuniram-se na cidade paulista de Taubaté e elaboraram, em 1906, um plano para a defesa do produto, que, a princípio, não contou com o apoio do governo federal.

Pelo **Convênio de Taubaté** - como ficou conhecido esse encontro - estabeleceu-se a política de valorização do café, pela qual os governos dos estados conveniados recorreriam a empréstimos externos para comprar e estocar o excedente da produção de café, até que seu preço se estabilizasse no mercado internacional, de modo a garantir o lucro dos cafeicultores. Para o pagamento dos juros da dívida, seria cobrado um imposto sobre as exportações de café.

Dois anos depois, na presidência de Afonso Pena, o governo federal deu garantias aos empréstimos. A política de valorização do café foi benéfica apenas para os cafeicultores, em especial os paulistas, em detrimento dos produtores de açúcar, algodão, charque, cacau etc. Além de acentuar as desigualdades regionais, grande parte dos custos dessa política acabou recaindo sobre a sociedade brasileira, que teve de arcar com os prejuízos.

Economia da Borracha

No começo da República, outro importante produto de exportação era a borracha da Amazônia, que alcançou seu auge entre 1890 e 1910. Em meados do século XIX, desenvolveu-se o processo de vulcanização da borracha, por meio do qual ela se tornava endurecida, porém flexível, perfeita para ser usada em instrumentos cirúrgicos e de laboratório. O sucesso do produto aconteceu mesmo ao ser empregado na fabricação de pneus tanto de bicicletas como de automóveis. Em 1852, o Brasil exportava 1 600 toneladas de borracha (2,3% das exportações nacionais). Em 1900, já ultrapassava os 24 milhões de toneladas, o que equivalia a quase 30% das exportações.

Além de empregar cerca de 1 10 mil pessoas que trabalhavam nos seringais, a extração do látex na região Norte fez com que as cidades de Belém e Manaus passassem por grandes transformações: expansão urbana, instalação de serviços (iluminação pública, bondes elétricos, serviços de telefonia e de distribuição de água). A partir de 1910, contudo, a entrada da borracha de origem asiática no mercado internacional provocou um drástico declínio na

produção amazônica. Extraída em colônias inglesas e holandesas, a borracha asiática tinha maior produtividade, melhor qualidade e menor preço.

Disputas por Território

Os primeiros governos republicanos enfrentaram problemas de disputas territoriais com os vizinhos latino-americanos.

O primeiro deles foi sobre a região oeste dos atuais estados de Santa Catarina e Paraná, que era reclamada pelos argentinos. A questão foi resolvida pela arbitragem internacional dos EUA em 1895, confirmando a posse brasileira.

Outra pendência foi com a França, sobre a demarcação das fronteiras do Brasil com a **Guiana Francesa**. Com arbitragem internacional do governo suíço, o Brasil venceu a disputa em 1900, impondo sua soberania sobre as terras que hoje integram o estado do **Amapá**.

No ano seguinte, o Brasil entrou em disputa com a Grã-Bretanha sobre os limites territoriais entre a Guiana Britânica (ou Inglesa) e o norte do então estado do Amazonas - que hoje corresponde ao estado de **Roraima**.

O rei da Itália, Vítor Emanuel II, foi convocado como árbitro internacional, e em 1904 ele decidiu a favor dos britânicos. Desse modo, o Brasil perdeu parte do território conhecido como Pirara, e a Grã-Bretanha obteve acesso à bacia Amazônica por meio de alguns de seus afluentes.

Outra disputa, bem mais complexa, foi travada em torno da região onde hoje se localiza o **Acre**, que então pertencia à Bolívia e ao Peru. Muitos nordestinos, em particular cearenses, que sofriam com a seca, haviam se estabelecido ali para explorar o látex, gerando conflitos armados com tropas bolivianas. Os brasileiros chegaram a declarar a independência política do Acre. Em 1903, a diplomacia brasileira conseguiu uma vitória com o **Tratado de Petrópolis**, que incorporava o Acre ao território brasileiro em troca de indenizações à Bolívia e ao Peru.

Cabe destacar a relevante atuação de José Maria da Silva Paranhos Júnior, o barão do Rio Branco, responsável pelas relações internacionais do Brasil entre 1902 e 1912. Ele não só esteve à frente das negociações que envolviam disputas territoriais do país como fez do Ministério das Relações Exteriores uma instituição profissionalizada e aproximou o Brasil dos EUA.

Movimentos e Revoltas

Revolta da Vacina

Além de modernizar a cidade, era necessário erradicar as doenças epidêmicas da capital da República. Com base nas então recentes descobertas sobre os microrganismos e a capacidade de mosquitos, moscas e pulgas transmitirem doenças, o médico sanitário Oswaldo Cruz, a quem coube essa tarefa, estava decidido a erradicar a febre amarela, com o combate aos mosquitos, a varíola, com a vacinação, e a peste bubônica, com a caça aos ratos, cujas pulgas transmitiam a doença.

Em junho de 1904, Rodrigues Alves enviou um projeto de lei ao Congresso que propunha a obrigatoriedade da vacinação contra a **varíola**. Havia grande insatisfação popular contra as reformas urbanas do prefeito Pereira Passos. Mas a obrigatoriedade de introduzir líquidos desconhecidos no corpo, imposta de maneira autoritária pelo governo e sem esclarecimentos à população, que à época desconhecia os benefícios da vacinação, gerou forte resistência.

Havia também razões morais contra a vacinação obrigatória. À época, os homens não admitiam que, em sua ausência, suas residências fossem invadidas por estranhos que tocassem no corpo de suas esposas e filhas para aplicar vacinas. Como a maioria das mu-

Iheres partilhava desses mesmos valores, quando a lei da vacinação obrigatória foi publicada nos jornais, estourou uma revolta no Rio de Janeiro.

Inicialmente, militares tentaram depor Rodrigues Alves, mas logo foram dominados por tropas fiéis ao governo. A maior reação, entretanto, ficou por conta da população mais pobre. Entre os dias 10 e 13 de novembro de 1904, a cidade foi tomada por manifestantes populares: as estreitas ruas do centro foram bloqueadas por barricadas e os policiais, atacados com pedradas.

A repressão policial foi violenta. Qualquer suspeito de haver participado da revolta foi jogado em porões de navios e mandado para o Acre. A vacinação obrigatória acabou sendo suspensa, e, quatro anos depois, uma epidemia de varíola matou mais de 6 mil pessoas no Rio de Janeiro. Foram necessários muitos anos para que os governantes reconhecessem que nada conseguiam com Imposições e práticas autoritárias sobre a população. Nos anos 1960, com campanhas de esclarecimento, a vacinação em massa tornou-se comum no país. Em 1971, ocorreu o último caso de varíola no Brasil.

Revolta da Chibata

Os marujos da Marinha de Guerra brasileira viviam sob péssimas condições de trabalho: soldos miseráveis, má alimentação, trabalhos excessivos e opressão da oficialidade. Mas os castigos físicos aos quais eram submetidos, principalmente com o uso da chibata, eram ainda mais graves.

Em 22 de novembro de 1910, marinheiros do encouraçado Minas Gerais se revoltaram contra a punição de um colega condenado a receber 250 chibatadas. Liderados por João Cândido, eles tomaram a embarcação, prenderam e mataram alguns oficiais e apontaram os canhões para a cidade do Rio de Janeiro. Os marujos do encouraçado São Paulo e de outras seis embarcações, também ancoradas na baía de Guanabara, aderiram à revolta. Os revoltosos exigiam melhores condições de trabalho e o fim dos castigos corporais.

O Congresso negociou com os revoltosos e, somente após sua rendição, concedeu-lhes anistia. Mas o ambiente na Armada continuou tenso. Em 4 de dezembro, diante de novas punições, outra revolta eclodiu na ilha das Cobras. Os oficiais reagiram de maneira dura e bombardearam a ilha.

Depois, prenderam 600 marinheiros, inclusive os que participaram da primeira revolta, entre eles João Cândido, apelidado de “almirante negro”. Jogados em prisões solitárias por vários dias, muitos deles morreram. Os demais foram detidos em porões de navios e mandados para a Amazônia - ou executados durante a viagem.

Revolta em Juazeiro do Norte

Em 1889, no povoado de Juazeiro do Norte, no sul do estado do Ceará, durante uma missa celebrada pelo padre **Cícero Romão Batista**, uma beata teria sangrado pela boca logo após receber a hóstia. A notícia do suposto milagre - da hóstia que teria se transformado em sangue - espalhou-se, aumentando o prestígio do padre, que passou a ser idolatrado na região. Além das funções de padre, ele desempenhava as de juiz e conselheiro, ensinava práticas de higiene, acolhia doentes e criminosos arrependidos.

Seu prestígio era tamanho que a alta hierarquia da Igreja chegou a ficar incomodada e temerosa de que essa veneração estimulasse práticas religiosas fora de seu controle - o que, de fato, aconteceu. Em 1892, o padre foi impedido de pregar e ouvir em confissão. Dois anos depois, a Congregação para a Doutrina da Fé decretou a falsidade do milagre em Juazeiro do Norte, provocando a reação da população. Movimentos de solidariedade se formaram e irmandades se mobilizaram a favor do padre Cícero. Imensas romarias passaram a se dirigir à cidade. Beatas diziam ter visões que anunciavam a proximidade do fim do mundo e o retorno de Cristo. Surgia um movimento que desafiava as autoridades eclesiásticas da região.

Em 1911, inserido na política oligárquica local, padre Cícero foi eleito prefeito de Juazeiro do Norte e se tornou o principal articulador de um pacto entre os coronéis da região do vale do Cariri. Padre Cícero lutou em vão até o ano de sua morte, 1934, para provar que o milagre em Juazeiro do Norte havia ocorrido. Apenas em 2016, a Igreja Católica se reconciliou com o padre, suspendendo todas as punições que havia lhe imposto.

Guerra de Canudos

Antônio Vicente Mendes Maciel andava pelos sertões nordestinos pregando a fé católica. Tornou-se um beato conhecido como **Antônio Conselheiro** e passou a ser seguido por muitas pessoas. Em 1877, fixou-se com centenas delas no arraial de Canudos, um lugarejo abandonado no interior da Bahia, às margens do rio Vaza-Barris, ao qual renomearam Belo Monte. A comunidade cresceu rapidamente. Famílias, que fugiam da exploração dos latifundiários da região ou abandonavam suas terras de origem devido à seca, foram para Canudos.

Também foi o caso de jagunços, que serviam aos coronéis, mas haviam caído em desgraça. Estima-se que em poucos anos o arraial recebeu entre 20 e 30 mil pessoas pobres, em sua grande maioria, mas que em Canudos tinham ao menos uma casa para morar e terra para plantar.

Canudos tinha uma rígida organização social. No comando estava Antônio Conselheiro, também chamado de chefe, pastor ou pai. Doze homens, denominados apóstolos, assumiram as chefias dos setores de guerra, economia, vida civil, vida religiosa etc. O arraial contava com uma guarda especial formada pelos jagunços, chamada Companhia do Bom Jesus ou Guarda Católica. Havia também comerciantes.

Em 1896, um incidente alterou a paz do arraial. Comerciantes de Juazeiro não entregaram madeiras compradas por Conselheiro para a construção de uma nova igreja. Os jagunços se vingaram saqueando a cidade. Em resposta, o governador baiano enviou duas expedições punitivas a Canudos, ambas derrotadas pelos conselheiristas.

Denúncias de que Canudos e Antônio Conselheiro faziam parte de um amplo movimento que visava restaurar a monarquia no país chegavam nas capitais dos estados. A imprensa do Rio de Janeiro e de São Paulo, sobretudo, insistia na existência de um complô monarquista. Na capital da República, estudantes, militares, escritores, jornalistas, entre outros grupos sociais, responsabilizavam o presidente Prudente de Moraes por não reprimir Canudos.

Nesse contexto foi então organizada uma terceira expedição, chefiada pelo coronel Moreira César, veterano na luta contra os federalistas gaúchos. Formada por 1.300 homens do Exército brasileiro e seis canhões, ela foi derrotada pelos conselheiristas, que mataram o coronel. O fato tomou proporções nacionais, e Canudos passou a ser visto como uma real ameaça à República. Formou-se, assim, uma quarta expedição, que contava com 10 mil homens. Em outubro de 1897, o arraial foi destruído e sua população, massacrada - mesmo aqueles que se renderam foram degolados.

Guerra do Contestado

Em 1911, um pregador itinerante de nome José Maria apareceu na região central de Santa Catarina. Ele afirmava que tinha sido enviado pelo monge **João Maria**, morto alguns anos antes. Na região Sul do país, monge tinha o mesmo significado que beato no Nordeste. João Maria, quando vivo, fora contra a instauração da República e acreditava que somente a lei da monarquia era verdadeira. Apresentando-se como um continuador de suas ideias, José Maria organizou uma comunidade formada por milhares de homens e mulheres em Taquaruçu, nas proximidades do município catarinense de Curitiba. Armados e sob a liderança de José Maria, eles criticavam a República.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS
RECEPCIONISTA

Relações interpessoais.	01
Postura e atendimento ao público.	09
Noções Básicas de Relações Humanas no Trabalho.	15
Código de Ética do Servidor Público (Decreto 1171/94).	20
Apresentação pessoal. Comunicação e relações públicas. Formas de atendimento.	22
Redação Oficial. Pronomes de tratamento.	31
Qualidade no atendimento. Operação de equipamentos telefônicos: recepção e transmissão de mensagens telefônicas. Atendimento simultâneo, consulta e conferência.	91
Conhecimento de teclado.	99
Ética no trabalho.	100

RELAÇÕES INTERPESSOAIS.

Personalidade e relacionamento

Os tipos de personalidade podem contribuir ou não para o desempenho das equipes. Cada personalidade possui características definidas com seus respectivos focos de atenção, que, todavia, se interagem, definindo indivíduos com certas características mais salientes e que incorporam características de um outro estilo.

Vistos de maneira objetiva, nenhum dos tipos de personalidade é bom ou mau, certo ou errado. Cada um é uma combinação distinta de força e fraqueza, beleza e feiura. Nenhum padrão é melhor ou o melhor, pior ou o pior. Às vezes, determinada pessoa pode achar que o seu padrão é o melhor, outra vez, que é o pior. Mas é possível, num momento, encontrar força em um padrão e, num outro, encontrar uma fraqueza.

O que se observa é que as pessoas acabam ficando perplexas umas com as outras quando começam a perceber os segredos que as outras pessoas ocultam das suas personalidades.

Na análise das personalidades, nada é estanque e tudo pode se ajustar, desde que se esteja disposto a fazê-lo. Nunca um protetor, por exemplo, carrega somente as características da sua tipologia. Uma pessoa com o centro emocional predominante não será necessariamente uma boa artista. Talvez brilhe mais como administradora, quem sabe? Todos os tipos são interligados e se movimentam fazendo contrapontos e complementos.

Cada tipo de personalidade é formado por três aspectos: o predominante, que vigora na maior parte do tempo, quando as coisas transcorrem normalmente e que é chamado de seu tipo; o aspecto que vigora quando se é colocado em ação, gerando situações de estresse; e o terceiro, que surge nos momentos em que não se sente em plena segurança.

Exemplificando, ao ver-se numa situação de estresse, o observador (em geral, quieto e retraído) torna-se repentinamente extrovertido e amistoso, características típicas do epicurista, num esforço de reduzir o estresse. Sentindo-se em segurança, o observador tende a se tornar o padrão, direcionando os outros e controlando o espaço pessoal.

Todos têm virtudes e aspectos negativos. Então, vivem-se os aspectos mais positivos de cada tipo. Essas qualidades pode se somar a outras de outro tipo, promovendo integração.

Se o tipo empreendedor se integra com o sonhador, ele pode passar a ter autoestima apurada e a saber levar a vida sem dramas. Ficará mais otimista, espontâneo e criativo também. Não se prende a fazer coisas que não satisfazem seus desejos e os dos outros. Se o tipo individualista integra-se com o empreendedor, provavelmente ele poderá ser capaz de agir no presente e com objetividade, aceitando a realidade e vivendo suas emoções como são, sem tentar ampliá-las. Já se o sonhador integrar-se com o observador, sua capacidade de introspecção será imensa e saberá como ninguém apreciar o silêncio e a reflexão.

Para o sucesso das equipes, se faz necessário que os seus integrantes utilizem-se de empatia, coloquem-se no lugar dos outros, estejam receptivos ao processo de integração e, dessa forma, permitam-se amoldar. Se não houver esse tipo de abertura, em que cada um dos elementos ceda, a equipe será composta de pessoas que competem entre si, o que traz o retrocesso da equipe ao conceito simplista de grupo, ou seja, apenas um agrupamento de indivíduos que dividem o mesmo espaço físico, mas que possuem objetivos e metas diferentes, bem como não buscam o aprimoramento e crescimento dos outros.¹

Em todo processo onde haja interação entre as pessoas vamos desenvolver relações interpessoais.

Ao pensarmos em ambiente de trabalho, onde as atividades são predeterminadas, alguns comportamentos são precisam ser alinhados a outros, e isso sofre influência do aspecto emocional de cada envolvido tais como: comunicação, cooperação, respeito, amizade. À medida que as atividades e interações prosseguem, os sentimentos despertados podem ser diferentes dos indicados inicialmente e então – inevitavelmente – os sentimentos influenciarão as interações e as próprias atividades. Assim, sentimentos positivos de simpatia e atração provocarão aumento de interação e cooperação, repercutindo favoravelmente nas atividades e ensejando maior produtividade. Por outro lado, sentimentos negativos de antipatia e rejeição tenderão à diminuição das interações, ao afastamento nas atividades, com provável queda de produtividade.

Esse ciclo “atividade-interação-sentimentos” não se relaciona diretamente com a competência técnica de cada pessoa. Profissionais competentes individualmente podem render muito abaixo de sua capacidade por influência do grupo e da situação de trabalho.

Quando uma pessoa começa a participar de um grupo, há uma base interna de diferenças que englobam valores, atitudes, conhecimentos, informações, preconceitos, experiência anterior, gostos, crenças e estilo comportamental, o que traz inevitáveis diferenças de percepções, opiniões, sentimentos em relação a cada situação compartilhada. Essas diferenças passam a constituir um repertório novo: o daquela pessoa naquele grupo. Como essas diferenças são encaradas e tratadas determina a modalidade de relacionamento entre membros do grupo, colegas de trabalho, superiores e subordinados. Por exemplo: se no grupo há respeito pela opinião do outro, se a ideia de cada um é ouvida, e discutida, estabelece-se uma modalidade de relacionamento diferente daquela em que não há respeito pela opinião do outro, quando ideias e sentimentos não são ouvidos, ou ignorados, quando não há troca de informações. A maneira de lidar com diferenças individuais criam certo clima entre as pessoas e tem forte influência sobre toda a vida em grupo, principalmente nos processos de comunicação, no relacionamento interpessoal, no comportamento organizacional e na produtividade.

Valores: Representa as convicções básicas de que um modo específico de conduta ou de condição de existência é individualmente ou socialmente preferível a modo contrário ou oposto de conduta ou de existência. Eles contêm um elemento de julgamento, baseado naquilo que o indivíduo acredita ser correto, bom ou desejável. Os valores costumam ser relativamente estáveis e duradouros.

Atitudes: As atitudes são afirmações avaliadoras – favoráveis ou desfavoráveis – em relação a objetos, pessoas ou eventos. Refletem como um indivíduo se sente em relação a alguma coisa. Quando digo “gosto do meu trabalho” estou expressando minha atitude em relação ao trabalho. As atitudes não são o mesmo que os valores, mas ambos estão inter-relacionados e envolve três componentes: cognitivo, afetivo e comportamental.

A convicção que “discriminar é errado” é uma afirmativa avaliadora. Essa opinião é o componente cognitivo de uma atitude. Ela estabelece a base para a parte mais crítica de uma atitude: o seu componente afetivo. O afeto é o segmento da atitude que se refere ao sentimento e às emoções e se traduz na afirmação “Não gosto de João porque ele discrimina os outros”. Finalmente, o sentimento pode provocar resultados no comportamento. O componente comportamental de uma atitude se refere à intenção de se comportar de determinada maneira em relação a alguém ou alguma coisa. Então, para continuar no exemplo, posso decidir evitar a presença de João por causa dos meus sentimentos em relação a ele.

Encarar a atitude como composta por três componentes – cognição, afeto e comportamento – é algo muito útil para compreender sua complexidade e as relações potenciais entre atitudes e comportamento. Ao contrário dos valores, as atitudes são menos estáveis.

¹ Fonte: www.metodologiacientifica-rosilda.blogspot.com

Eficácia no relacionamento interpessoal

A competência interpessoal é a habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais, de lidar com outras pessoas de forma adequada à necessidade de cada uma delas e às exigências da situação. Segundo C. Argyris (1968) é a habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais de acordo com três critérios:

Percepção acurada da situação interpessoal, de suas variáveis relevantes e respectiva interrelação.

Habilidade de resolver realmente os problemas de tal modo que não haja regressões.

Soluções alcançadas de tal forma que as pessoas envolvidas continuem trabalhando juntas tão eficientemente, pelo menos, como quando começaram a resolver seus problemas.

Dois componentes da competência interpessoal assumem importância capital: a percepção e a habilidade propriamente dita. O processo da percepção precisa ser treinado para uma visão acurada da situação interpessoal.

A percepção seletiva é um processo que aparece na comunicação, pois os receptores vêm e ouvem seletivamente com base em suas necessidades, experiências, formação, interesses, valores, etc.

A percepção social: É o meio pelo qual a pessoa forma impressões de uma outra na esperança de compreendê-la.

Empatia

Colocar-se no lugar do outro, mediante sentimentos e situações vivenciadas.

“Sentir com o outro é envolver-se”. A empatia leva ao envolvimento, ao altruísmo e a piedade. Ver as coisas da perspectiva dos outros quebra estereótipos tendenciosos e assim leva a tolerância e a aceitação das diferenças. A empatia é um ato de compreensão tão seguro quanto à apreensão do sentido das palavras contidas numa página impressa.

A empatia é o primeiro inibidor da crueldade humana: reprimir a inclinação natural de sentir com o outro nos faz tratar o outro como um objeto.

O ser humano é capaz de encobrir intencionalmente a empatia, é capaz de fechar os olhos e os ouvidos aos apelos dos outros. Suprimir essa inclinação natural de sentir com outro desencadeia a crueldade.

Empatia implica certo grau de compartilhamento emocional - um pré-requisito para realmente compreender o mundo interior do outro.

A empatia nas empresas

Qual a relação entre empatia e produtividade?

“O conceito de empatia está relacionado á capacidade de ouvir o outro de tal forma a compreender o mundo a partir de seu ponto de vista. Não pressupõe concordância ou discordância, mas o entendimento da forma de pensar, sentir e agir do interlocutor. No momento em que isso ocorre de forma coletiva, a organização dialoga e conhece saltos de produtividade e de satisfação das pessoas”.

“A empatia é primordial para o desenvolvimento das organizações pois, ela é que define no comportamento individual a preocupação de cada indivíduo no equilíbrio comportamental de todos os envolvidos no processo, pois, empatia pressupõe o respeito ao outro.”

É quando desenvolvemos a compreensão mútua, ou seja, um tipo de relacionamento onde as partes compreendem bem os valores, deficiências e virtudes do outro. No contexto das relações humanas, pode-se afirmar que o sucesso dos relacionamentos interpessoais depende do grau de compreensão entre os indivíduos.

Quando há compreensão mútua as pessoas comunicam-se melhor e conseguem resolver conflitos de modo saudável.

Empoderamento

Para Chiavenato, o *empowerment* ou *empoderamento*, é uma ação que permite melhorar a qualidade e a produtividade dos colaboradores, fazendo com que o resultado do serviço prestado seja satisfatoriamente melhor. Estas melhorias acontecem através de delegação de autoridade e de responsabilidade, fomentando a colaboração sistêmica entre diferentes níveis hierárquicos e a propagação de confiança entre os liderados e os líderes.

Ele simboliza a estratégia da organização e de seus gestores de delegar a tomada de decisão para seus colaboradores, promovendo a flexibilidade, rapidez e melhoria no processo de tomada de decisão da empresa.

O **empowerment** permite aos funcionários da empresa tomarem decisões com base em informações fornecidas pelos gestores, aumentando sua participação e responsabilidade nas atividades da empresa. Geralmente é utilizado em organizações com cultura participativa, que utilizam equipes de trabalho autogeridas e que compartilham o poder com todos os seus funcionários.

O empowerment está diretamente ligado ao conceito de liderança e, também, cultura organizacional. Uma vez que não se pode criar uma cultura de delegação de poder aos funcionários em uma empresa engessada e burocrática, sem uma estrutura de hábitos e pensamentos preparada para isso. A empresa que pretende se utilizar de uma prática como o **empowerment** não pode ter uma cultura de tomada de decisões centralizada, por exemplo.

O **empowerment** possui quatro bases principais, que são:

- **Poder** – dar poder às pessoas, delegando autoridade e responsabilidade em todos os níveis da organização. Isso significa dar importância e confiar nas pessoas, dar-lhes liberdade e autonomia de ação.

- **Motivação** – proporcionar motivação às pessoas para incentivá-las continuamente. Isso significa reconhecer o bom desempenho, recompensar os resultados, permitir que as pessoas participem dos resultados de seu trabalho e festejem o alcance das metas.

- **Desenvolvimento** – dar recursos às pessoas em termos de capacitação e desenvolvimento pessoal e profissional. Isso significa treinar continuamente, proporcionar informações e conhecimento, ensinar continuamente novas técnicas, criar e desenvolver talentos na organização.

- **Liderança** – proporcionar liderança na organização. Isso significa orientar as pessoas, definir objetivos e metas, abrir novos horizontes, avaliar o desempenho e proporcionar retroação.

Alguns gestores pensam que o ato de delegar a tomada de decisão para um funcionário é sinônimo de perda de controle ou liderança. Este é um ponto que merece uma discussão maior, uma vez que abrange diversos aspectos, mas o mais importante de se destacar é que o empowerment valoriza os funcionários e melhora a condução dos processos internos à empresa.

Vantagens do empowerment

Com mencionado anteriormente, a adoção do empowerment por parte das empresas traz diversos benefícios para elas, como por exemplo: o aumento da motivação e da satisfação dos funcionários, aumentando assim a taxa de retenção dos talentos da empresa, o compartilhamento das responsabilidades e tarefas, maior agilidade e flexibilidade no processo de tomada de decisão, etc. Além, claro, de estimular o aparecimento de novos líderes dentro das empresas.

Por este motivo, é cada vez maior o número de gestores que preparam suas organizações para a prática do empowerment, treinando e doutrinando seus funcionários para que possam receber tais responsabilidades de forma correta.

Para Carlos Hilsdorf, o **empowerment** corresponde a uma relação que envolve poder e responsabilidade, como duas faces de uma mesma moeda. Para promovê-lo, não basta transferir verbalmente poder às pessoas; elas precisam ter reais condições de agir no pleno exercício da sua responsabilidade, desenvolvendo o que chamamos de “*ownership*”, ou seja, agirem como intraempreendedores e como se fossem “proprietárias” do negócio, pensando como empresários.

Aplicação do empowerment

Segundo Hilsdorf, para uma correta implantação do empowerment é necessário:

1. Um profundo compartilhamento das informações com todos os envolvidos. A informação é o objeto que destrói a incerteza. Ela é fundamental para a correta tomada de decisões. A Informação deve circular, de maneira clara, transparente e adaptada à condição e necessidade de cada equipe em particular. Algumas informações gerais para o bom entendimento do negócio e do cenário devem ser compartilhadas com todas as pessoas, outras mais restritas e sigilosas, apenas com as pessoas-chave.

2. A abertura para uma real autonomia dando às pessoas não somente as informações, mas o apoio e a liberdade necessária para agirem. É preciso confiar nestes profissionais e incentivá-los a liderar os processos em que estão envolvidos, e sob os quais assumiram responsabilidades. Uma cultura punitiva impede a autonomia; erros devem ser corrigidos, não punidos. A autonomia deve guiar-se pela visão, missão e valores da empresa, assim como por seus objetivos e metas, dentro do contexto dos sistemas e processos em vigor na organização.

3. Redução dos níveis hierárquicos e da burocracia que tornam as empresas lentas e rígidas. Através da prática de empowerment, equipes auto-gerenciadas podem atingir alta performance e buscar a excelência em níveis muito superiores aos de empresas centralizadoras.

Seguindo estes 3 passos básicos, a empresa torna sua adaptação mais fácil e menos traumática. Gerando um ambiente apropriado para o aprendizado dos funcionários a fim de torná-los tomadores de decisão dentro da empresa.²

Eficácia no comportamento interpessoal.

A postura profissional é o comportamento adequado dentro das organizações, na qual busca seguir os valores da empresa para um resultado positivo.

A importância da qualidade

As mudanças no mundo, em geral, estão cada vez mais contínuas aceleradas e, principalmente, diversificadas. Isso se deve ao fenômeno da globalização, aos avanços tecnológicos, à preocupação com a saúde e o meio ambiente, entre outros fatores.

Tanto os profissionais como as empresas precisam adequar seu perfil para atender a essas novas mudanças, inclusive se ajustando às exigências do mercado, cada vez maiores. Para superar os novos desafios impostos pela realidade e atender às expectativas dos clientes, as empresas precisam de profissionais competentes e que realizem suas atividades com qualidade.

Mas, afinal, o que é qualidade? Qualidade, na linguagem corporativa, é uma das condições para se ter sucesso e, hoje em dia, significa um dos diferenciais competitivos mais importantes. Ou seja, é um conjunto de características que distinguem, de forma positiva, um profissional ou uma empresa dos demais e que agregam valor ao seu trabalho.

Para se manter competitivo no mercado e ter um diferencial, o profissional precisa realizar suas atividades corretamente. Apenas a qualidade técnica, porém, não assegura o lugar no mercado. O grande desafio do profissional de qualquer área de atuação é saber se relacionar bem (tratar as pessoas adequadamente, mostrar-se disponível e acessível, ser gentil), ter um comportamento compatível com as regras e valores da empresa e se comunicar bem (se fazer entender pelos outros, escrever bem, saber ouvir).

Por fim, vale ressaltar: estamos falando de um conceito dinâmico, ou seja, cada empresa tem o seu. Fique atento: o que representa qualidade para uma empresa não necessariamente o é para outra. Portanto, ao iniciar qualquer experiência profissional, procure entender quais são as competências valorizadas naquele ambiente de trabalho. Investir nelas é o primeiro passo para realizar suas tarefas com qualidade.

As novas exigências

Aqueles que pretendem ingressar no mercado de trabalho já devem ter escutado de professores, pais ou pessoas mais experientes que “a concorrência está cada vez mais acirrada” e que “é preciso se preparar”, e os recém-chegados ao mundo corporativo já podem ter constatado esse fato. Mas o que isso significa na prática?

Há quem ache que “se preparar” está diretamente ligado à escolha do curso superior e ao desempenho na faculdade, mas não é de todo verdade: isso é o primeiro passo, mas não garante uma vaga no mercado. Dia após dia, surgem novas tecnologias e formas de se executar melhor uma tarefa e, com elas, relações de trabalho que exigem uma nova postura profissional — a de desenvolver as “habilidades” necessárias para enfrentar os desafios propostos. Na verdade, algumas dessas habilidades só ganharam destaque recentemente, enquanto outras apenas mudaram de foco, atualizando-se. Vejamos algumas delas:

✓ **Seja parceiro da educação.** Uma boa postura profissional exige uma boa educação, ou seja, respeitar os demais, saber se comportar em público, honrar os compromissos e prezar pela organização no ambiente de trabalho.

✓ **Mantenha sempre uma boa aparência.** Não é necessário estar sempre elegante, pois uma boa aparência significa saber usar a roupa certa no lugar certo. Devemos saber nos vestir de acordo com que o local de trabalho nos solicita, sabendo sempre o que é certo e o que é errado para cada ambiente.

✓ **Cumprir todas as tarefas.** Isso não é somente uma questão de bom senso, mas também uma questão de comprometimento profissional. Desenvolver as tarefas que lhe são atribuídas é um ponto positivo que acaba também sendo avaliado por gestores do colaborador.

✓ **Ser pontual.** Faça o seu trabalho de maneira correta e cumpra os horários planejados, mantendo sempre a pontualidade para os compromissos marcados.

✓ **Respeitar os demais colegas de trabalho.** Não é necessário ter estima por todos os colegas de trabalho, mas respeitá-lo é uma obrigação. Não apenas no ambiente de trabalho, mas em demais situações cotidianas. Por isso, respeitar as diferenças e os limites no relacionamento com os outros é fundamental.

✓ **Aceitar opiniões.** É importante saber escutar, opinar e aceitar opiniões diferentes, pois essa atitude acaba levando as pessoas a também entenderem o seu ponto de vista, sem que este seja imposto aos demais.

² Texto adaptado de Gustavo Periard

✓ **Autocrítica e interesse.** Ao ter uma preocupação constante em melhorar, dificilmente se terá problemas com relação a postura profissional, pois essa preocupação constante em melhorar é um ponto que leva a melhoria contínua nas carreiras profissionais.

✓ Espera-se que todo profissional tenha um preparo básico, mas o novo profissional deve demonstrar também esforço e interesse incansáveis para aprender.

✓ **É necessário ter um ânimo permanente, disposição para o trabalho e para correr atrás do que se quer.**

✓ O profissional de hoje deve demonstrar disponibilidade e boa administração do seu tempo e das suas tarefas.

✓ Muitas organizações começam a mostrar interesse em investir na capacitação de seus funcionários, mas, para isso, é preciso uma sólida relação de confiança mútua.

✓ A ética é fundamental no trabalho. Sem seriedade, nenhuma relação profissional pode dar certo.

Há, ainda, outras características que certamente podem contar pontos positivos na hora da contratação ou mesmo na convivência diária no ambiente de trabalho: uma boa rede de contatos; persistência (uma vez que a vontade, por si só, às vezes não basta); cuidado com a aparência; assiduidade e pontualidade.

A Conexão Profissional, na terceira edição da série Desafios para se tornar um bom profissional, trata de mais um dos desafios dos recém-chegados ao mundo corporativo: a atenção aos processos e às rotinas nas organizações.

Ao integrar uma equipe de trabalho, um dos primeiros passos a serem dados é procurar compreender a rotina da organização. Ter uma visão global das atividades que a organização desenvolve é indispensável para um bom desempenho e, principalmente, para a conquista da autonomia. Para tanto, é fundamental atenção contínua aos processos. Com isso, você pode compreender o seu papel na equipe e na organização, além de entender como os setores interagem e qual a função e inter-relação de cada um, considerando o conjunto.

Conhecer a rotina de sua equipe e da empresa permite otimizar e sistematizar suas atividades. Além disso, você pode administrar melhor o seu tempo, identificar e solucionar eventuais problemas com mais agilidade, bem como propor alternativas para aprimorar a qualidade do trabalho, sempre com o foco nos resultados.

Sem a compreensão dos processos, é menos provável perceber o seu papel na organização. Resultado: mais desperdício, menos produtividade. Evite sempre trabalhar no “piloto automático”. Isso pode acarretar retrabalho, gasto desnecessário de energia e recursos, não-cumprimento de prazos, burocratização e baixa competitividade. Em síntese: prejuízo para você e para a empresa.

Portanto, para satisfazer às exigências do mercado, é cada vez mais importante possuir uma visão global do ambiente de trabalho. Conhecer a rotina da organização e manter atenção aos processos só trazem ganhos para ambas as partes: para o profissional, maior competitividade e possibilidade de agilizar soluções e, para a empresa, equipes mais integradas e que falam a mesma língua. Para o conjunto, melhores resultados.³

A competência interpessoal é habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais, de lidar com outras pessoas de forma adequada à necessidade de cada uma delas e às exigências da situação. Segundo C. Argyris (1968) é a habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais de acordo com três critérios:

✓ Percepção acurada da situação interpessoal, de suas variáveis relevantes e respectiva inter-relação.

✓ Habilidade de resolver realmente os problemas de tal modo que não haja regressões.

✓ Soluções alcançadas de tal forma que as pessoas envolvidas continuem trabalhando juntas tão eficientemente, pelo menos, como quando começaram a resolver seus problemas.

Dois componentes da competência interpessoal assumem importância capital: a percepção e a habilidade propriamente dita. O processo da percepção precisa ser treinado para uma visão acurada da situação interpessoal.

A **percepção seletiva** é um processo que aparece na comunicação, pois os receptores vêm e ouvem seletivamente com base em suas necessidades, experiências, formação, interesses, valores, etc.

A **percepção social**: É o meio pelo qual a pessoa forma impressões de uma outra na esperança de compreendê-la.

Novas **COMPETÊNCIAS** começam a ser exigidas pelas organizações, que reinventam sua dinâmica produtiva, desenvolvendo novas formas de trabalho e de resolução de conflitos. Surgem novos paradigmas de relações das organizações com fornecedores, clientes e colaboradores. Nesse contexto, as relações humanas no ambiente de trabalho tem sido foco da atenção dos gestores, para que sejam desenvolvidas habilidades e atitudes necessárias ao manejo inteligente das relações interpessoais.

DEFINIÇÃO DE COMPETÊNCIA

Chamamos de competência a integração e a coordenação de um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes (C.H.A.) que na sua manifestação produzem uma atuação diferenciada.

C – conhecimento - SABER

H – habilidade – SABER FAZER

A - atitude - QUERER FAZER

A COMPETÊNCIA TÉCNICA envolve o C.H.A em áreas técnicas específicas.

A COMPETÊNCIA INTERPESSOAL envolve o C.H.A nas relações interpessoais.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Qualquer um pode zangar-se. Isso é fácil.

Mas zangar-se com a pessoa certa, na medida certa, na hora certa, pelo motivo certo e da maneira certa não é fácil.

Aristóteles

Como trabalhar bem com os outros? Como entender os outros e fazer-se entender?

A inteligência acadêmica pouco tem a ver com a vida emocional. As pessoas mais brilhantes podem afogar-se nos recifes das paixões e dos impulsos desenfreados, pessoas com alto nível de QI pode ser pilotos incompetentes de sua vida particular.

A aptidão emocional é uma capacidade que determina até onde podemos usar bem quaisquer outras aptidões que tenhamos, incluindo o intelecto bruto.

Inteligência emocional: É a habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais, de lidar com outras pessoas de forma adequada às necessidades de cada uma e às exigências da situação, observando as emoções e reações evidenciadas no comportamento do outro e no seu próprio comportamento.

Inteligência intrapessoal: É a habilidade de lidar com o seu próprio comportamento. Exige autoconhecimento, controle emocional, automotivação e saber reconhecer os sentimentos quando eles ocorrem.

³ Por Rozilane Mendonça

INFORMÁTICA

Sistema Operacional Windows XP, 7 (seven) e GNU/LINUX,	01
Conhecimento sobre o pacote Microsoft Office 2003 e 2007 (Word, Excel, PowerPoint),	18
Internet,	80
Antivírus,	91

SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS XP, 7 (SEVEN) E GNU/LINUX

Windows XP

Provavelmente, você já ouviu falar sobre o Windows: as caixas e as janelas que sempre lhe dão as boas-vindas quando você liga o seu computador. Na verdade, milhões de pessoas em todo o mundo estão tentando entender e interagir com isso enquanto você lê este livro. Quase todos os novos computadores e laptops vendidos atualmente vêm com uma cópia do Windows pré-instalada, pronta para abrir as caixas coloridas na tela.

O que É o Windows e Por Que Você o Está Usando?

Criado e vendido por uma empresa chamada Microsoft, o Windows não é como o seu software usual, que permite que você faça seu imposto de renda ou envie e-mails furiosos para os políticos. Não, o Windows é um sistema operacional, ou seja, ele controla a maneira como você trabalha com o seu computador.

O Windows recebeu esse nome baseado em todas aquelas janelinhas que ele coloca em seu monitor. Cada janela mostra informações, tais como uma imagem, um programa que você esteja executando, ou uma advertência técnica. É possível colocar várias janelas na tela ao mesmo tempo e pular de uma para outra, visitando diversos programas — ou, ampliar uma janela para preencher a tela inteira.

Ao ligar seu computador, o Windows pula para dentro da tela e supervisiona qualquer programa em execução. Quando tudo está indo bem, você nem percebe o Windows funcionando; você simplesmente vê seus programas ou seu trabalho. No entanto, quando as coisas não vão bem, geralmente o Windows deixa você com a pulga atrás da orelha com uma mensagem de erro confusa.

Além de controlar seu computador e dar ordens aos seus programas, o Windows vem com vários programas gratuitos e aplicativos. Esses programas e aplicativos permitem realizar diversas ações, tais como escrever e imprimir cartas, navegar pela internet, escutar música e enviar fotos recentes de sua última refeição para seus amigos.

Lançado em 25 de outubro de 2001, o Windows XP é um sistema operacional desenvolvido e comercializado pela gigante dos softwares, Microsoft. O nome “XP” deriva da palavra “experience”. Antes de seu lançamento, havia a possibilidade do usuário optar pelo Windows ME, que era mais bonito visualmente e mais fácil de trabalhar, ou pelo Windows 2000, mais estável, confiável e seguro. O Windows XP uniu o que havia de melhor nos sistemas anteriores a ele: a beleza de um e a segurança de outro. O sistema operacional possui cerca de 400 milhões de cópias em uso atualmente, é o mais usado em todo o mundo.

Basicamente, existem duas versões para o Windows XP: Home e Professional. A versão Home é destinada a usuários domésticos, contando com recursos voltados para esse público: multimídia, reprodução de DVDs, ferramentas de vídeo, etc. Já a versão Professional, destinada ao uso corporativo, conta com ferramentas e recursos mais avançados. Entre vários outros recursos, o Windows XP Professional oferece a vantagem de trabalhar com dois processadores, permite o controle de pastas e arquivos em partições NTFS, oferece a possibilidade de trabalhar em um computador remoto, etc. Além dessas duas versões, existem outras menos expressivas, como o Windows XP Media Center Edition, Windows XP Embedded, Windows XP Starter Edition, etc.

A versão Starter Edition foi criada pela Microsoft com o fim de combater a pirataria presente em países emergentes, como Rússia, Brasil e México. Realmente, seu preço é bem menor em relação às outras versões, no entanto, possui uma série de limitações, como por exemplo, o fato de só poder abrir três janelas ao mesmo tempo para cada programa.

Área de trabalho

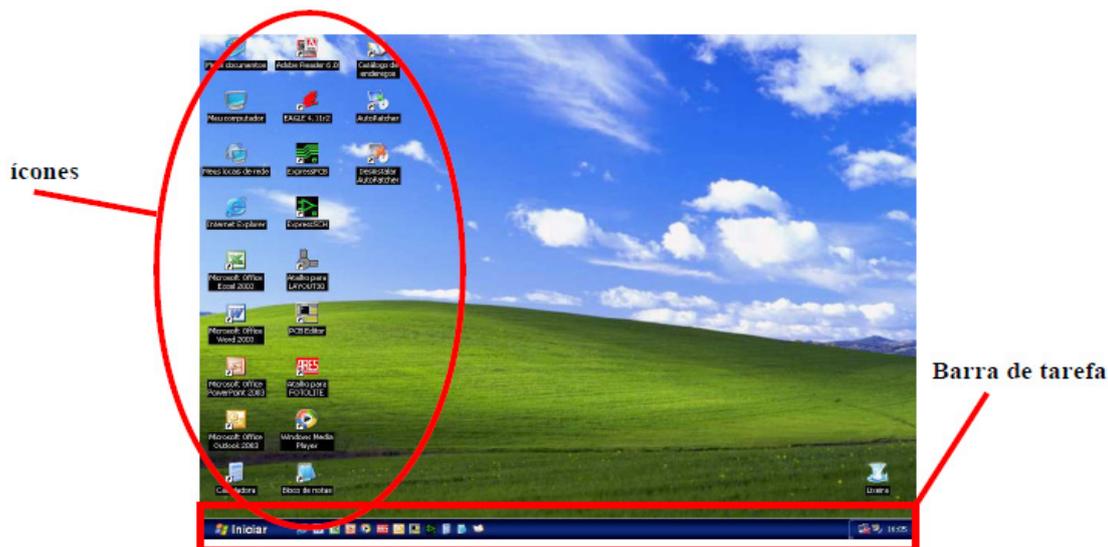


Fig. 2 - Área de trabalho

A área de trabalho é a tela principal do Windows, é o ponto de partida para a realização dos trabalhos, pois, é neste local que geralmente encontram-se os ícones (figuras que representam os programas instalados no computador) e a barra de tarefas.

Barra de tarefas

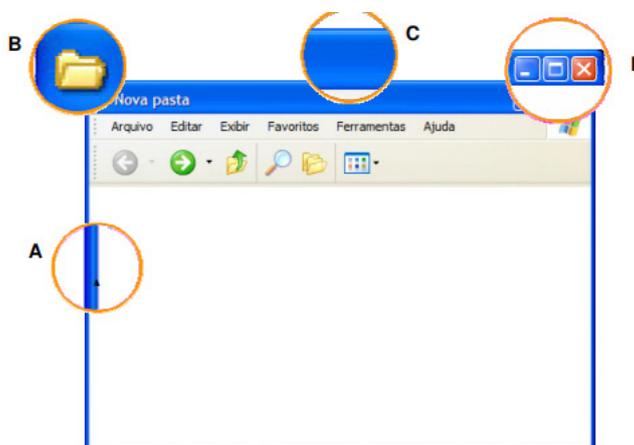


A barra de tarefas normalmente é encontrada na parte inferior da tela, nela estão disponíveis o menu iniciar o relógio, controle de volume e algumas outras funções que dependerão dos tipos de programas disponíveis no computador. Serve também para mostrar quais os programas que se encontram abertos no momento. Quando muitas janelas de documento e programa estiverem abertas, o agrupamento na barra de tarefas disponibilizará mais espaço na barra. Por exemplo, se você tiver dez janelas abertas e três delas forem documentos do Wordpad, os botões da barra de tarefas desses três documentos serão agrupados em um botão denominado Wordpad. Clique nesse botão e, em seguida, clique em um dos documentos para visualizá-lo.

Para melhorar a organização na barra de tarefas, os ícones na área de notificação (ao lado do relógio) ficarão ocultos quando não estiverem em uso por algum tempo. Se algum ícone ficar oculto, clique na seta (v) para exibir temporariamente esses ícones. Se você clicar em um deles, ele será exibido novamente.

Janelas

As janelas são os principais elementos ordenadores do Windows®, quase nada acontece sem elas ou fora de seus limites. Elas têm a função de delimitar, organizar o espaço da tela, isto é, conter, agrupar ou separar visualmente elementos distintos da interface ou específicos de um programa. Aplicativos sendo executados permanecem no interior de janelas, que demarcam o espaço de tela utilizado por eles e o separam do desktop ou de outros espaços utilizados por outros programas ou pelo próprio sistema.



Fazem parte de uma janela:

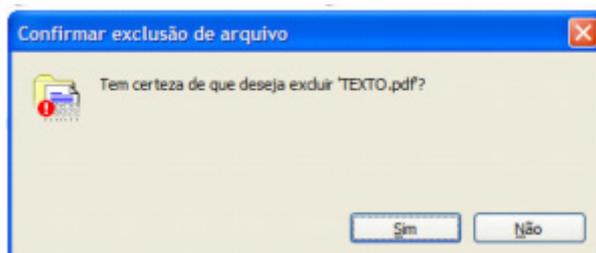
- A. Linha delimitadora
- B. Ícone de identificação.
- C. Barra de título
- D. Botões de Controle

Os botões de controle permitem ao usuário, respectivamente, minimizar, maximizar e fechar a janela; a barra de título normalmente indica o nome e/ou a localização (path) do conteúdo da janela; o ícone de identificação mostra a função da janela e daquilo que ela contém — no caso de um aplicativo, ele exibirá um pequeno logotipo do programa, no caso de uma pasta exibirá um ícone de pasta; a linha delimitadora separa o conteúdo da janela de outras janelas de outros espaços e conteúdos. (Na janela da fig. 4, vêem-se também uma barra de menus e uma barra de ferramentas, que serão tratados em capítulos específicos.)

Janelas especiais, ou secundárias

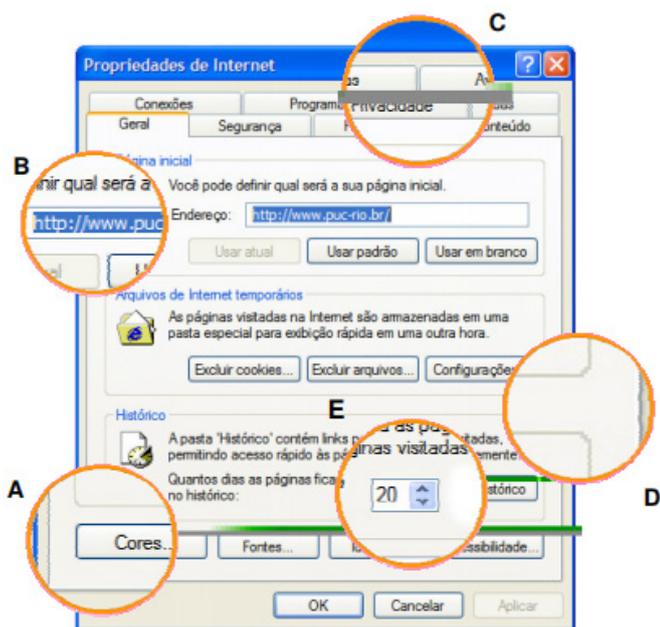
Janelas especiais são todas aquelas que não visam delimitar ou organizar o espaço na tela (não têm função especificamente visual), mas cujo conteúdo visa permitir ao usuário um maior controle da interface, do sistema e de seus dispositivos. Essas janelas podem conter diversos tipos de controles e opções, algumas delas com funções cruciais ao funcionamento do sistema ou à tarefa do usuário, outras apenas com mensagens ou avisos. Seguem-se dois exemplos de “janelas especiais”:

Caixas de diálogo



Caixas de diálogo são janelas com mensagens em que frequentemente é requisitada a intervenção do usuário, para tomar uma decisão, selecionar entre várias opções, confirmar uma operação, ou simplesmente para tomar conhecimento de algo que tenha acontecido fora do âmbito de sua interação. Ao imprimir um arquivo, por exemplo, o sistema deverá exibir uma janela apresentando todas as opções de impressão que o programa e a própria impressora apresentam, tais como qualidades diferentes de impressão, tipos de papel, orientação da página, quantidade de cópias. Da mesma maneira, se ocorrer algum erro, seja com o computador, seja com o sistema, será exibida uma caixa de diálogo informando ao usuário sobre o ocorrido e, eventualmente, perguntado sobre o que fazer a respeito.

Janelas de configuração



Janelas de configuração são espaços onde se apresentam opções para o ajuste de certa funcionalidade ou dispositivo do sistema. São característicos dessas janelas os botões (A), as caixas de texto (B), as “abas” (C), as caixas de agrupamento (D) e os spin buttons (E). As “abas” poderiam até ser consideradas um tipo de janela especial, não fosse o fato de existirem também em circunstâncias diferentes das apresentadas acima.

Menus

Menus se desdobram em uma multiplicidade de outros menus, janelas, ferramentas ou controles mesmo. Eles apresentam ao usuário informações e recursos que não são encontrados com facilidade em outro lugar, além de os oferecerem de maneira estruturada, possibilitando uma interação que independe do conhecimento prévio de ícones ou símbolos complicados, ou da compreensão das metáforas envolvidas na significação destes. Nem sempre apenas ler o título de uma das opções de um menu dirime qualquer problema que possa surgir durante a interação, mas pode ser uma valiosa indicação do caminho a seguir.



Menu “Editar” do MS Word

Ainda que certos menus tenham algumas características específicas, a maioria deles não difere quanto a seus elementos básicos. Eles geralmente exibem ícones que identificam funções correlatas, presentes em barras de ferramentas (A), funções e/ou comandos relativos a alguma funcionalidade do sistema ou de algum programa específico (B), um título indicativo de seu conteúdo (C), informações sobre atalhos de teclado através dos quais é possível executar um comando sem acessar o menu (D), e uma indicação de que certas opções se desdobram (E).

Os menus podem ser divididos em duas categorias gerais: aqueles associados a tarefas que dizem mais respeito ao sistema, presentes em (quase) todas as aplicações — “Arquivo” e “Editar” são bons exemplos — e aqueles cujas opções são específicas de um software — no caso do Adobe Photoshop®, por exemplo, o menu “Imagem”. Em uma “barra de menus” é comum encontrarmos as duas categorias lado a lado, sem distinção, com uma exceção, a do menu “Iniciar”.



Quando você clica em Iniciar, é exibido um menu que oferece acesso rápido à maioria dos itens mais úteis do computador. Você pode clicar em Ajuda e suporte para aprender a usar o Windows, obter informações sobre a solução de problemas, receber suporte, e muito mais. Quando você clica em Todos os programas, é aberta uma lista dos programas instalados no computador.

A lista de programas no menu Iniciar é dividida em duas partes: os programas exibidos acima da linha separadora (também conhecidos como lista de itens fixos) e os programas exibidos abaixo da linha separadora (também conhecidos como lista dos programas mais usados). Os programas da lista de itens fixos permanecem lá e estão sempre disponíveis para serem iniciados quando clicados. Você pode adicionar itens a essa lista.

Os programas são adicionados à lista dos programas mais usados quando você os usa. O Windows tem um número padrão de programas exibidos na lista dos programas mais usados. Quando esse número é alcançado, os programas que não são abertos há algum tempo são substituídos pelos programas usados mais recentemente.

Você também pode personalizar o menu Iniciar e adicionar uma pasta denominada Meus documentos recentes que conterá os arquivos abertos recentemente. Outra maneira de personalizar o menu Iniciar é definir que os itens sejam abertos quando você mantiver o mouse sobre eles, uma forma simples de visualizar o conteúdo do item.

O menu “Iniciar”, presente desde o Windows 95®, tem características muito particulares, e deve ser considerado à parte dos outros.

Além de ser um menu que contém diversos outros menus, eventualmente chegando a três ou mais colunas, o “Iniciar” dá acesso a todas as funções e programas instalados em um computador com muito poucos cliques do mouse. Visualmente, estruturalmente e funcionalmente distinto dos outros, ele é rico em cores, dégradés e em ícones de diferentes dimensões; apresenta seu conteúdo estruturado em colunas, agrupando de forma diferente os programas e as funções principais do sistema; contém um espaço dedicado a atalhos do usuário, auxilia na navegação realçando itens recém instalados e apresenta menus em cascata sem a necessidade de clicar sobre eles, tendência que se difundiu, posteriormente, a todos os menus.

Ícones

Ícones são representações gráficas de objetos tais como documentos, dispositivos de armazenamento, pastas e aplicações. Na medida do possível, eles devem se assemelhar a suas contrapartes no mundo real, de modo a facilitar seu reconhecimento. Desta forma, eles ajudam a comunicar o propósito ou a função ou o conteúdo de um programa ou arquivo antes que este seja aberto. A maioria das interfaces que adota a “orientação a objetos” apresenta ícones que podem ser selecionados, movidos, copiados, arrastados ou jogados fora. Ao longo do tempo eles evoluíram de pequenas imagens toscas de baixa resolução a representações quase fotográficas. Os ícones podem ser classificados quanto a seu tipo, número de cores, orientação e estilo:

— Tipo: os tipos de ícones se distribuem entre as categorias de objetos da interface. Seguem-se uma classificação geral e alguns exemplos.

	Windows XP®
Arquivos	
Pastas	
Componentes	
Dispositivos (A)	
Dispositivos (B)	
Programas	

Classificação geral dos tipos de ícones

Pastas e Arquivos

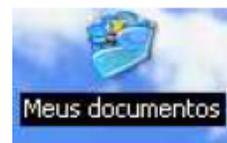
Após a criação do arquivo é possível sua organização por meio de pastas. Quando executamos vários trabalhos, cada qual em um programa específico, criamos com isso diferentes tipos de arquivos e para não misturar uns com os outros, o que dificulta na hora de

procurar por um deles, colocamos cada um dos tipos em suas respectivas pastas. Ex.: em uma pasta ficariam todos os trabalhos de digitação, em outra todos os arquivos de música e assim por diante. No entanto, pasta é o elemento usado para guardar os arquivos.

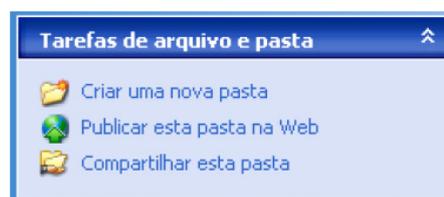
Criação de pastas

Para criar uma nova pasta

1. Abra a pasta Meus documentos.



2. Em Tarefas de arquivo e pasta, clique em Criar uma nova pasta.



Será exibida uma nova pasta com o nome padrão, Nova pasta, selecionado.



3. Digite um nome para a nova pasta e pressione ENTER.

Observações

Para abrir Meus documentos, clique em Iniciar e, em seguida, clique em Meus documentos, caso ele não esteja na área de trabalho.

Você também pode criar uma nova pasta clicando com o botão direito do mouse em uma área em branco na janela da pasta ou na área de trabalho, apontando para Nova e clicando em Pasta.

Para mover um arquivo ou pasta

1. Abra a pasta Meus documentos.

Se a pasta ou o arquivo que você deseja mover não for encontrado nesta pasta ou em suas subpastas, use a opção Pesquisar para localizá-lo. Para abrir Pesquisar, clique em Iniciar e, em seguida, clique em Pesquisar.

2. Clique no arquivo ou pasta que você deseja mover.

3. Em Tarefas de arquivo e pasta, clique em Mover este arquivo ou Mover esta pasta.

Observe que para excluir uma pasta basta clicar em Excluir esta pasta.

4. Em Mover itens, clique no novo local do arquivo ou pasta e, em seguida, clique em Mover.

Observações

Para abrir Meus documentos, clique em Iniciar e, em seguida, clique em Meus documentos.