



PALAVRAS E NÚMEROS

GUIA PARA LER, ESCREVER E INTERPRETAR



INICIATIVA

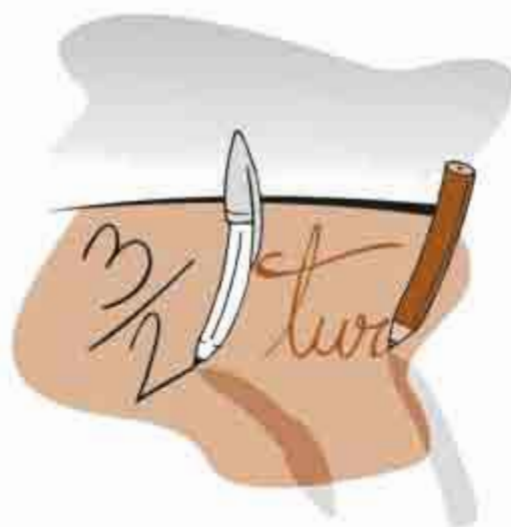


Ministério do
Turismo



PALAVRAS E NÚMEROS

GUIA PARA LER, ESCREVER E INTERPRETAR



República Federativa do Brasil

Presidente

Luiz Inácio Lula da Silva

Ministério do Turismo

Ministro

Walfrido dos Mares Guia

Secretaria Executiva

Secretário:

Márcio Favilla Lucca de Paula

Secretaria Nacional de Programas de Desenvolvimento do Turismo

Secretária

Maria Luisa Campos Machado Leal

Departamento de Qualificação e Certificação e de Produção Associada ao Turismo

Diretora

Carla Maria Naves Ferreira

Coordenação-Geral de Qualificação e Certificação

Coordenadora-Geral

Tânia Mara do Valle Arantes

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

Conselho Deliberativo Nacional

Presidente:

Adelmir Araújo Santana

Diretor-Presidente:

Paulo Tarciso Okamoto

Diretor de Administração e Finanças:

Carlos Alberto Dos Santos

Diretor Técnico:

Luiz Carlos Barboza

Unidade de Atendimento Coletivo Comercio e Serviços

Gerente:

José Ricardo Mendes Guedes

Carteira de Turismo

Coordenadores Nacionais de Projetos:

Dival Schmidt Filho

Ilma Ordine Lopes

Valéria Barros

Germana Magalhães

IH - Instituto de Hospitalidade

Presidente Executivo:

Rafael Sanches.

Coordenação:

André Eysen de Sá.

Equipe Bem Receber - Componente Qualidade Profissional:

Amanda Araujo

Ana Cláudia Machado

Cristiane Serra

Eneida Fernandes.

Produzido pelo NTE – Núcleo de Tecnologia Educacional – IH:

Cláudio Oliveira (coordenador)

Mônica Kobayashi

Rafael Pellens.

Responsabilidade Técnica pelos textos básicos:

Mariah Oliveira.

Revisão Técnica

Ana Cláudia Machado.

Projeto Gráfico e Ilustrações:

Ducca Rios.

Créditos Fotográficos:

Acervo IH.

Parceiros apoiadores:

APEX-Brasil - Agência de Exportações e Investimentos

BID - Banco Interamericano de Desenvolvimento

© Mtur/Sebrae/Instituto de Hospitalidade - 2007



Ministério do
Turismo



Instituto de Hospitalidade
Rua Frei Vicente, 16
Centro Histórico, Salvador BA
CEP 40025-130
Tel.: (71) 3320-0700
Fax.: (71) 3320-0701
www.bemreceber.org.br
www.pcts.org.br
www.hospitalidade.org.br

l47g

Instituto de Hospitalidade

Guia para ler, escrever e interpretar : palavras e
números / Instituto de Hospitalidade; Brasil. Ministério
do Turismo. – Salvador, 2007.

96 p.; il.

1. Turismo. 2. Hospitalidade. I. Brasil. Ministério do
Turismo. II. Título.

CDU 338.48

(Bibliotecária Responsável: Aline da Silva Argenta - CRB 10/1725)

ÍNDICE

100%

two

Mensagem	05
Apresentação	06
Para ler, escrever e interpretar... ..	10
Auto-avaliação	11

Sessão1 - Aplicar corretamente as palavras no cotidiano, reconhecendo seu significado, grafia e pronúncia	13
--	----

Sessão2 -Escrever mensagens simples, aplicando as normas de concordância verbal e nominal	25
--	----

Sessão3 - Ler e interpretar textos, relatórios e outras orientações	35
--	----

Sessão4 - Comunicar-se de forma clara e objetiva, facilitando a atuação na equipe de trabalho e no atendimento aos clientes	45
--	----

Sessão5 - Escrever palavras e números de forma legível	55
---	----

Sessão6 - Utilizar cálculos simples na realização das atividades no local de trabalho	63
--	----

Sessão7 - Empregar as quatro operações matemáticas	71
---	----

Sessão8 - Ler e interpretar informações numéricas fazendo estimativas	81
--	----

Finalizando	91
-------------------	----

Glossário	95
-----------------	----

Gabarito	95
----------------	----

Verbo

$$\begin{array}{r} 850 \\ - 36 \\ \hline 814 \end{array}$$



Superito

$$\begin{array}{r} 100,00 \\ + 434,50 \\ 241,25 \\ \hline 775,75 \end{array}$$

10%

predicado

MENSAGEM

O **Programa Bem Receber** é uma iniciativa do Ministério do Turismo, SEBRAE e do Instituto de Hospitalidade, sendo este último a entidade executora. Desenhado com o objetivo de contribuir para o aumento da qualidade dos serviços prestados e competitividade dos destinos turísticos, criteriosamente selecionados, suas ações são focadas na qualificação profissional e na gestão sustentável dos estabelecimentos envolvidos.

O Programa visa beneficiar os micro e pequenos meios de hospedagem através da operacionalização de diversas etapas, incluindo: mobilização e sensibilização de empresários e lideranças locais; qualificação de instrutores e mobilizadores; avaliações diagnósticas; treinamento no local de trabalho; avaliação para certificação de pessoas; assistência técnica aos empresários, interessados em adotar boas práticas de sustentabilidade, e, auditoria para a certificação em turismo sustentável.

Uma das etapas mais importantes do Programa é o aperfeiçoamento de profissionais no local de trabalho, realizada por instrutores previamente preparados, escolhidos entre os integrantes dos próprios estabelecimentos. A esses instrutores cabe a tarefa de orientar suas equipes no aperfeiçoamento contínuo das competências, hoje requeridas para a entrega de serviços com qualidade.

Para tanto, foi desenvolvido um conjunto de guias a serem distribuídos aos futuros instrutores no momento de sua qualificação. Esses guias foram concebidos para servirem de instrumentos de apoio didático ao treinamento em serviço, orientado por instrutores, em sua maioria, formados na prática. Isso explica sua linguagem simples e direta, e sua forma de apresentação leve, buscando captar e manter o interesse dos participantes.

Para cada uma das ocupações, mais representativas do segmento de meios de hospedagem há um guia específico, com sessões curtas, focadas no desenvolvimento de competências. Guias específicos ao aperfeiçoamento das competências que compõem a Hospitalidade – transversal a todas as ocupações do Setor de Turismo – também foram desenvolvidos para os profissionais operacionais, supervisores e gerentes.

Todos os guias são baseados nas Normas Brasileiras de Ocupações e Competências para o Setor de Turismo, publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), e trazem um conjunto de situações de aprendizagem, desenhadas conforme o conceito de educação baseada em competências, valorizando o referencial prévio dos participantes.

Com esses guias, o **Programa Bem Receber** espera contribuir de forma valiosa no aperfeiçoamento profissional e melhoria da qualidade dos serviços nos estabelecimentos do Setor de Turismo no Brasil, acreditando que o empenho de todos vai assegurar a sua melhor utilização.

Programa Bem Receber

APRESENTAÇÃO



Basta olhar à volta e ver o quanto a escrita faz parte do dia-a-dia de todos. São placas, avisos, letreiros de ônibus, propagandas de candidatos... enfim, um mar de coisas para ler e interpretar! Sim, porque não basta apenas LER, no sentido restrito da palavra, é fundamental que se consiga INTERPRETAR o que se está lendo. LER é muitas vezes confundido com o simples ato de reconhecer letras, sílabas, palavras... e na verdade, é mais que isso. INTERPRETAR, ou seja, compreender toda a mensagem e o seu sentido, é um exercício complexo que exige atenção e dedicação. LER sem INTERPRETAR é apenas um ato mecânico que pouco ajuda no nosso cotidiano. ESCREVER bem é outro importante desafio. E escrever com qualidade, dentro de padrões que possam ser compreendidos por todos. Os números fazem parte dessa leitura e escrita do mundo e também necessitam de leitura, escrita e interpretação.

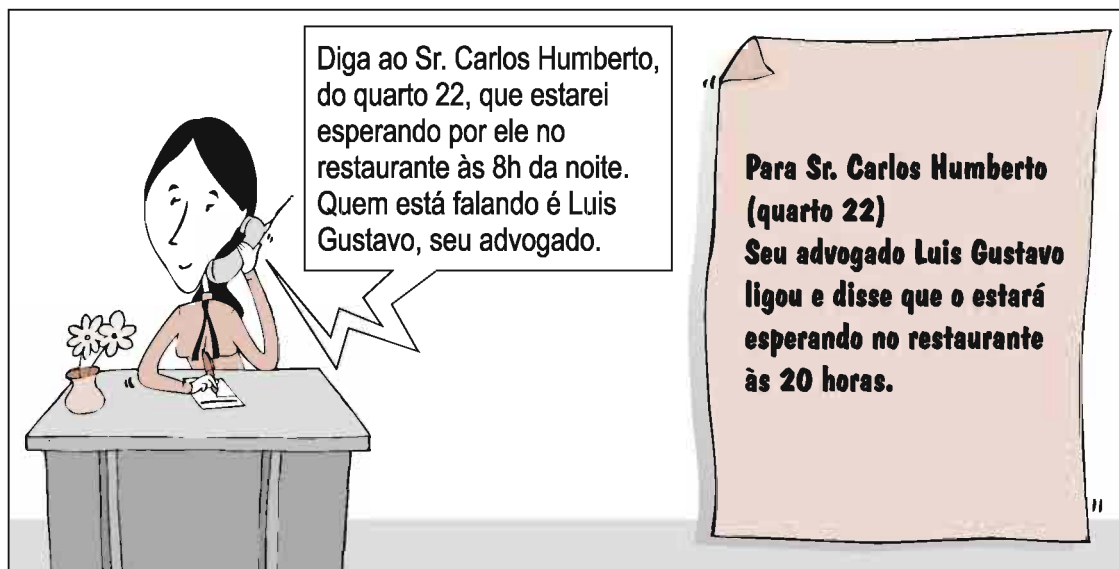


No setor de turismo não é diferente. Todos os profissionais que atuam em hotéis, pousadas, restaurantes, agências e tantos outros tipos de estabelecimento, sabem o quanto a leitura e a escrita de palavras e números, fazem parte das suas vidas. Você quer ver alguns exemplos?

A numeração dos quartos de um hotel segue uma lógica matemática. Por exemplo: em um hotel de cinco andares, a numeração dos quartos de cada andar começa com o seu número (no terceiro andar os quartos são 301, 302... no quarto andar são 401, 401...).



O controle de todos os pagamentos envolve, sem dúvida, muitas habilidades matemáticas. Calcular contas de um restaurante, efetuar o troco, cobrar juros ...



Os recepcionistas são os principais elos de comunicação em um hotel ou pousada. Precisam ler e escrever com clareza e facilidade, evitando transtornos no ambiente de trabalho.

Você que atua na atividade turística, e como profissional, precisa estar sempre atualizado e se aperfeiçoando constantemente. Deve exercitar e dominar as competências necessárias para ler, escrever e interpretar a língua portuguesa e as operações matemáticas básicas, no trabalho, na sua vida pessoal e social. Este material foi elaborado com atividades, histórias, informações, estudos, dicas e novidades para exercitar a leitura, a escrita e a interpretação de palavras e números, apoiando sua qualificação profissional.

As atividades propostas visam estimulá-los a aprofundar seus conhecimentos e renovar suas atitudes, individualmente ou com seus companheiros de equipe, de acordo com as especificidades de sua rotina de trabalho.

Você encontrará em cada sessão de aprendizagem:



Aquecimento

momento inicial, uma “provocação” sobre o que você encontrará pela frente. Pode incluir uma ilustração, uma música, um poema...





Verificando saberes prévios

onde você será levado a refletir sobre a competência em questão, a partir do que já sabe. É um momento valioso para construir e aprofundar novos conhecimentos.



Exercício

atividade, desafio, problema ou pesquisa a serem realizados com base em cenários típicos do mundo real e que ofereçam a oportunidade de colocar em prática as competências em questão.



Comparação com outras referências

aqui você encontrará dicas, informações, artigos e situações importantes aprofundando seus conhecimentos sobre as competências para ler, escrever e interpretar palavras e números.



Síntese

momento em que você vai sintetizar e resumir as idéias e questões mais importantes, abordadas na sessão de aprendizagem. É um exercício intelectual importante para quem está passando por um processo de aperfeiçoamento profissional.



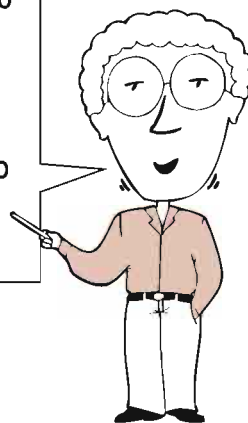
Desempenho

esta etapa inclui atividades que proporcionam oportunidade de praticar ações para promover a excelência em serviços no empreendimento em que você trabalha. Não perca a oportunidade de transformar seu local de trabalho num espaço de aprendizagem.



Avaliação

momento onde você passará por uma auto-avaliação de como vê seu desempenho diante do que foi proposto.





E não se preocupe! Você não está sozinho. Um Instrutor foi especialmente preparado para orientá-lo nesta caminhada rumo ao seu aperfeiçoamento profissional. Compareça às reuniões planejadas pelo seu Instrutor no Local de Trabalho e programe-se para estudar e desenvolver, sozinho ou com seus colegas, as sessões de aprendizagem propostas.

PARA LER, ESCREVER E INTERPRETAR...

O quadro a seguir apresenta as competências esperadas de um profissional do setor turístico, que domina as competências para **ler, escrever e interpretar palavras e números**. Competências essas que vão prepará-lo para o mercado de trabalho.

Competências gerais:	ler, escrever e interpretar palavras e números.		
Ações esperadas:	Sessão 1 Aplicar corretamente as palavras no cotidiano, reconhecendo seu significado, grafia e pronúncia.	Sessão 4 Comunicar-se de forma clara e objetiva, facilitando a atuação na equipe de trabalho e no atendimento aos clientes.	Sessão 7 Empregar as quatro operações matemáticas.
	Sessão 2 Escrever mensagens simples, aplicando as normas de concordância verbal e nominal.	Sessão 5 Escrever palavras e números de forma legível.	Sessão 8 Ler e interpretar informações numéricas fazendo estimativas.
	Sessão 3 Ler e interpretar textos, relatórios e outras orientações.	Sessão 6 Utilizar cálculos simples na realização das atividades no local de trabalho.	
	Resultado esperado: Desenvolver ações para promover a excelência em serviços		

Se você, atualmente, apresenta dificuldades para ler, escrever e interpretar textos, mensagens, contas ou problemas matemáticos, não perca a chance de aperfeiçoar suas habilidades e conhecimentos. Aproveite!



AUTO-AVALIAÇÃO

Antes de começar a mergulhar no mundo da leitura e da escrita, é importante que você faça uma reflexão inicial. Cada um tem uma história. Alguns gostam mais e têm mais facilidade para ler e escrever. Outros nem tanto, mas não quer dizer que não possam se comunicar bem.

No quadro anterior estão apresentadas as competências, relacionadas à leitura, escrita e interpretação, no trabalho de um profissional operacional do setor de turismo. Habilidades, conhecimentos e atitudes necessárias ao exercício da profissão. Das competências listadas anteriormente, analise e responda:

1)Quais as competências que você já desempenha com sucesso?

2)Quais as competências que você precisa de ajuda para desempenhar?

3)Que tipo de ajuda você precisa para desempenhar essas competências?

Agora que você já fez um balanço geral de suas habilidades e conhecimentos, priorize sua atenção nos seus pontos de investimento.

Boa sorte e sucesso!





Sessão 1

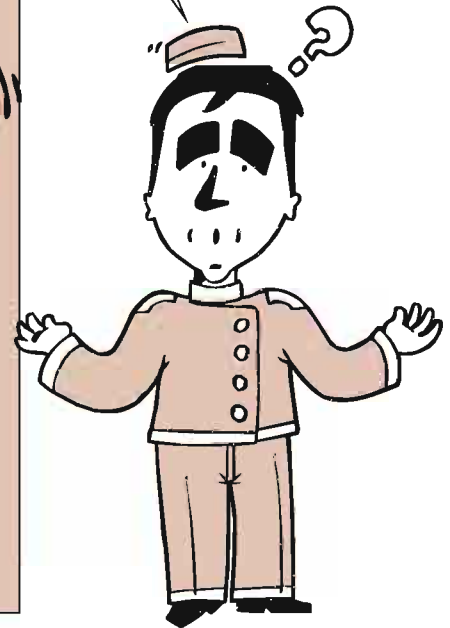
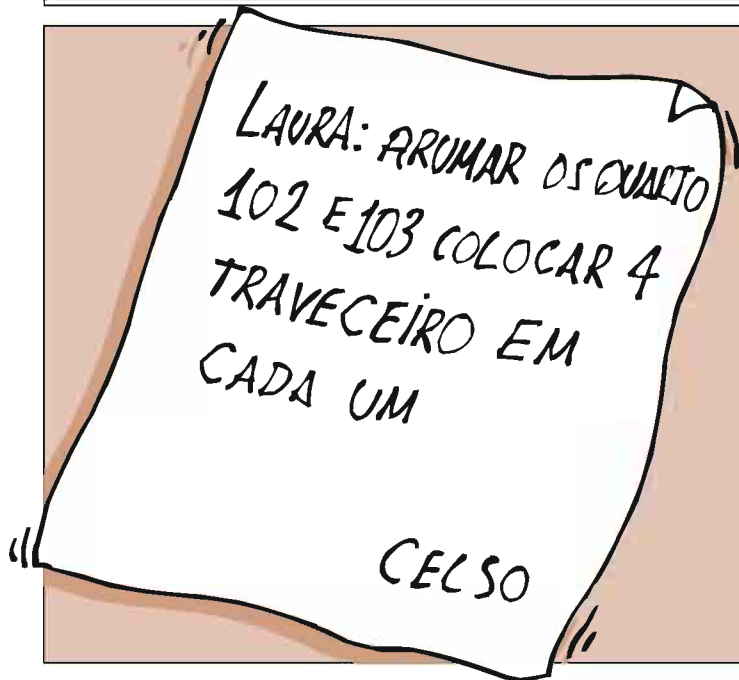
Aplicar corretamente as palavras no cotidiano, reconhecendo seu significado, grafia e pronúncia.



AQUECIMENTO



Qual é o
Plobrema??



O português é uma língua difícil mesmo, cheia de variações e regras. É preciso estar atento para aplicar corretamente as palavras no cotidiano. Assim, a comunicação torna-se mais clara e objetiva, favorecendo o ambiente de trabalho e sua valorização profissional.



VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

Você se depara com muitos erros de português no local de trabalho? O que você faz quando percebe um erro, seu ou de um colega?

EXERCÍCIO

1 Você já brincou de jogo dos sete erros? No texto a seguir você vai encontrar sete palavras que estão com a grafia incorreta. Quero ver se você vai descobrir todos os erros!

O mercado de trabalho está cada vez mais competitivo, e o profissional que quer se destacar e conseguir uma oportunidade de emprego deve ter que se esforçar.

Segundo o livro Gerenciamento da carreira do executivo brasileiro: uma ciência exata, de Thomas A. Case, Ph. D., e Joaquim Maria Botelho, os traços mais determinantes na carreira de um executivo atuante são:

- espírito de equipe
- dinamismo
- iniciativa
- comunicabilidade
- eficácia

Estas cinco características definem um perfil que engloba qualidades como extroversão, capacidade para atividade constante e dirigida, predisposição para ações objetivadas, pragmatismo, vontade de realizar idéias e tarefas, simpatia e facilidade de relacionamento interpessoal. O livro realça também inteligência, flexibilidade, confiabilidade e pró-atividade como características positivas, traços que apontam um perfil de quem utiliza processos mentais de resolução de problemas, adaptabilidade e criatividade.

Em contrapartida, as cinco características apontadas no livro como negativas para um perfil profissional são:

- preguiça
- falcidade
- descontrole emocional
- uzo de palavras
- grosseria

Estas características apontam um perfil profissional aproveitador, infantilizado e pouco socializado em termos de ambiente profissional, ou seja, nem um pouco próximo do que o mercado de trabalho procura.



Agora compare as palavras que você localizou com o quadro a seguir para ver se realmente encontrou todas. Escreva na coluna ao lado a forma correta de como são escritas. Ah! E se tiver qualquer dúvida, consulte sempre o dicionário!

GRAFIA INCORRETA	GRAFIA CORRETA
Esforssar	
Falcidade	
Uzo	
Socialisado	
Reçalta	
Atuaumente	
Ezecutivo	

2- Para falar e escrever corretamente é importante a prática de leitura. A melhor forma de ampliar o vocabulário e evitar erros de português é lendo muito. Não se esqueça disso!! Veja as palavras a seguir e crie frases em que você deve usá-las. Lembre-se: uma mesma frase deve conter as duas palavras.

Exceção + atendimento = _____

Atuarem + hóspedes = _____

Talheres + promoverão = _____

Contudo + necessidades = _____



COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

Falar ou escrever estabelece a comunicação entre as pessoas e as palavras são ferramentas necessárias à relação que se estabelece. Conhecer essas palavras, mais do que uma necessidade é algo que ajudará na compreensão de todos, evitando problemas de comunicação.

As palavras são classificadas dentro de categorias, a partir da sua aplicação no texto. O aprendizado dessas categorias e sua identificação na prática também é exigido, muitas vezes, na realização de testes e provas para projetos de qualificação e concursos de outra natureza.

Conheça agora algumas das principais categorias de palavras da Língua Portuguesa.

● Substantivo:

Substantivo é a palavra que dá nome às coisas. São, portanto, substantivos:

- a) nomes de coisas, pessoas, animais e lugares (João, Salvador, carro, geladeira).
- b) nomes de ações, estados ou qualidades (trabalho, corrida, tristeza, beleza, altura).

● Formação dos substantivos:

Quanto à formação, o substantivo pode ser:

- a) primitivo: quando não é originada de outra palavra existente na língua portuguesa.
Ex: flor, pedra, ferro, casa, jornal.
- b) derivado: quando é originada de outra palavra da língua portuguesa. Ex: florista, pedreiro, ferreiro, jornaleiro.
- c) simples: quando é formado por um só radical, ou seja, uma só parte. Ex: água, pé, couve, amor, tempo, sol.
- d) composto: quando é formado por mais de um radical. Ex: água-de-colônia, pé-de-moleque, couve-flor, amor-perfeito, passatempo, girassol.

● Classificação dos substantivos:

Os substantivos classificam-se em:

- a) comum: quando designa genericamente qualquer categoria, coisa ou objeto. Ex: rio, cidade, menino, país, aluno.
- b) próprio: quando designa especificamente uma determinada categoria, coisa ou objeto. Os substantivos próprios são sempre escritos com letra maiúscula. Ex: Salvador, Bahia, Sodexho, Maria.
- c) concreto: quando designa os seres propriamente ditos, tais como: coisas, pessoas, animais, lugares etc. Ex: casa, cadeira, caneta, fada, bruxa.
- d) abstrato: quando designa as coisas que não existem por si só, isto é, só existem em nossa consciência, na nossa imaginação, como fruto de uma abstração, sendo impossível visualizá-las. Ex: trabalho, corrida, estudo, altura, largura, beleza.
- e) coletivo: é o substantivo que, mesmo sendo singular, se refere a um conjunto ou grupo de pessoas, objetos, espécies etc. Ex: cacho é o coletivo de uvas e penca é o coletivo de bananas; frota é o coletivo de carros.

● Adjetivo:

Adjetivo é a palavra que dá uma característica ao substantivo. Pode ser uma qualidade, estado, modo de ser ou aspecto.

Exemplos: homem bom;
 pessoa doente;
 dia chuvoso.

● Artigo:

Artigo é uma palavrinha que sempre vem antes de um substantivo com o objetivo de especificar (o livro, a fábrica, um livro, uma fábrica).

Os artigos classificam-se em:

a) artigo definido: especifica o substantivo de forma precisa (o, a, os, as).

b) artigo indefinido: especifica o substantivo de forma vaga, imprecisa (um, uma, uns, umas).

● Verbo:

Verbo é a palavra que exprime um fato (ação, estado ou fenômeno).

Exemplos: O macaco comeu banana.

O jardim está florido.

Choveu muito.

● São três os tempos verbais:

- presente;
- passado (pretérito);
- futuro.

Os verbos podem terminar em ar, er, ir.

Os verbos que terminam em "ar" são da 1ª conjugação.

Ex: cantar, falar, cozinhar.

Os verbos que terminam em "er" são da 2ª conjugação.

Ex: comer, vender, nascer.

Os verbos que terminam em "ir" são da 3ª conjugação.

Ex: partir, fugir, subir.

Algumas palavras do português apresentam mais de um sentido ou significado. Algumas são escritas de forma igual, mas com significados diferentes. Outras se diferem apenas por uma letra ou espaço entre letras e causam a maior confusão. Veja os exemplos abaixo e identifique situações em que você usaria cada uma delas.

● Uso do "Porque":

● Por que (no início de frases interrogativas).

Ex: Por que Marcos está atrasado?

● Por quê (no final de frases interrogativas).

Ex: Marcos está atrasado, por quê?

- **Porque** (no meio de frases).
Ex: Não sabemos **porque** Marcos está atrasado.
- **Porquê** (no meio de frases, e antes sempre vem o artigo "o").
Ex: Não entendo o **porquê** do seu atraso.

● Mas / Mais:

- **Mais** (indica soma, acréscimo, intensidade, algo que é maior).
Ex: Joana é **mais** bonita que eu.
Paulo está **ainda mais** atrasado hoje.
- **Mas** (indica contrário, adversidade).
Ex: Eu ia para a praia hoje, **mas** está chovendo.
João ia viajar, **mas** o pneu furou.

● Sob / sobre:

- **Sob** (é substituído por: embaixo).
- **Sobre** (é substituído por: em cima).

● Mau / Mal:

- **Mau** (é usado quando pode ser substituído por bom).
Ex: Fernando está de bom humor.
Fernando **está** de mau humor.
- **Mal** (é usado quando pode ser substituído por bem).
Ex: O filho dela é **bem** educado.
O filho dela é mal educado.



CURIOSIDADES

“Erros comuns, que à primeira vista podem parecer banais, como “fazem dez anos”, em vez de “faz dez anos”, podem comprometer a credibilidade do profissional e da empresa. “Por isso, o redator de documentos empresariais deve ter boa literatura, revistas especializadas e textos variados a fim de aprimorar a produção escrita”, opina a professora de português Laurinda Grion, autora do livro “400 erros que os executivos cometem ao falar e redigir” (Editora Edicta).

Em seus cursos, Laurinda aborda tópicos como o uso dos porquês, concordância, pontuação, verbos, colocação pronominal, crase, plural de substantivos e adjetivos, regência, recursos de estilo, ambigüidade, textos empresariais, entre outros itens. E Laurinda dá algumas sugestões:

Dê preferência a frases curtas.

- ✓ Use a ordem direta (sujeito + verbo + complemento verbal).
- ✓ Preste **atenção** ao ritmo do texto e às regras gramaticais.
- ✓ Tenha livros de gramática, dicionário e tira-dúvidas e os consulte.
- ✓ Já em **relação** aos e-mails, os erros mais comuns, enumera Laurinda, são:
- ✓ **Mensagens** prolixas, ou seja, longas e difíceis de entender.
- ✓ Introduções em desuso como: "Venho por meio deste", "Visa a presente informar", "Pelo presente informamos", "Venho através deste informar".
- ✓ Conexões defeituosas.
- ✓ Erros gramaticais (crase, pontuação e concordância).
- ✓ Descuido com a aparência do texto (uso de abreviaturas como vc, q, tbm, qndo, pq, entre outras).

Erros mais comuns:

- ✓ **"Fazem" cinco anos.** Fazer, quando exprime tempo, é impessoal: faz cinco anos / fazia dois séculos / fez 15 dias.
- ✓ **"Houveram" muitos acidentes.** Haver, como existir, também é invariável: havia muitas pessoas / deve haver muitos casos iguais.
- ✓ **Para "mim" fazer.** Mim não faz, porque não pode ser sujeito. Assim: para eu fazer / para eu dizer / para eu trazer.
- ✓ **Entre "eu" e você.** Depois de preposição, usa-se mim ou ti: entre mim e você / entre eles e ti.
- ✓ **"Há" dez anos "atrás".** Há e atrás indicam passado na frase. Use apenas há dez anos ou dez anos atrás.
- ✓ **"Porque" você foi?** Sempre que estiver clara ou implícita a palavra razão, use **por que** separado: **por que** (razão) você foi? / não sei **por que** (razão) ele faltou / explique **por que** razão você se atrasou. **Porque** é usado nas respostas: ele se atrasou **porque** o trânsito estava congestionado.
- ✓ **Não há regra sem "excessão".** O certo é exceção. Veja outras grafias erradas e sua forma correta:

<u>errado</u>	<u>certo</u>	<u>errado</u>	<u>certo</u>	<u>errado</u>	<u>certo</u>
paralizar	paralisar	cincoenta	cinquenta	impecilho	empecilho
beneficiente	beneficente	zuar	zoar	envólucro	invólucro
previlégio	privilegio	calcáreo	calcário	ascensão	ascensão
frustado	frustrado	advinhar	adivinhar	benvindo	bem- vindo

- ✓ **Nunca "lhe" vi.** O pronome "lhe" substitui a ele, a eles, a você e a vocês e por isso não pode ser usado como objeto direto: nunca o vi / não o convidei / a mulher o deixou / ela o ama.
- ✓ **Ela era "meia" louca.** Meio, advérbio, não varia: meio louca, meio esperta, meio amiga."

(BALERINI, Cristina. Erros de português podem custar uma vaga no mercado. Disponível em: http://www.catho.com.br/jcs/inputer_view.phtml?id=6529. Acesso em 27/08/06).



SÍNTESE

Depois de tudo o que você leu, refletiu e escreveu até aqui, construa uma frase resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **aplicar corretamente as palavras no cotidiano**.





DESEMPENHO

Observe as falas abaixo e complete as lacunas com as opções de palavras que estão com a grafia e a aplicação corretas:

Penso que _____ quartos disponíveis. _____ necessitam de _____ da camareira.

- a) temos - Entretanto - manutenção
- b) tem - portanto - supervisão
- c) temos - portanto - manutenção
- d) tem - que - supervisão

Estes manuais estão _____ escritos. A facilidade do uso do equipamento depende de como a informação é _____.

- a) mau - discrita
- b) mal - descrita
- c) mau - descrita
- d) mal - discrita

O cardápio não _____ as saladas _____ já _____ parte do prato.

- a) apresenta - mas - fazem
- b) apresentam - pois - faz
- c) apresenta - pois - faz
- d) apresentam - entretanto - faz

 AVALIAÇÃO

Agora que exercitamos essa competência, é importante que você faça uma auto-avaliação de como vê seu desempenho diante do proposto.

Aplicar corretamente as palavras no cotidiano, reconhecendo seu significado, grafia e pronúncia.

Você mudou sua atitude em relação à competência exercitada?

O que você necessita fazer para conseguir desempenhá-la de uma maneira cada vez melhor?

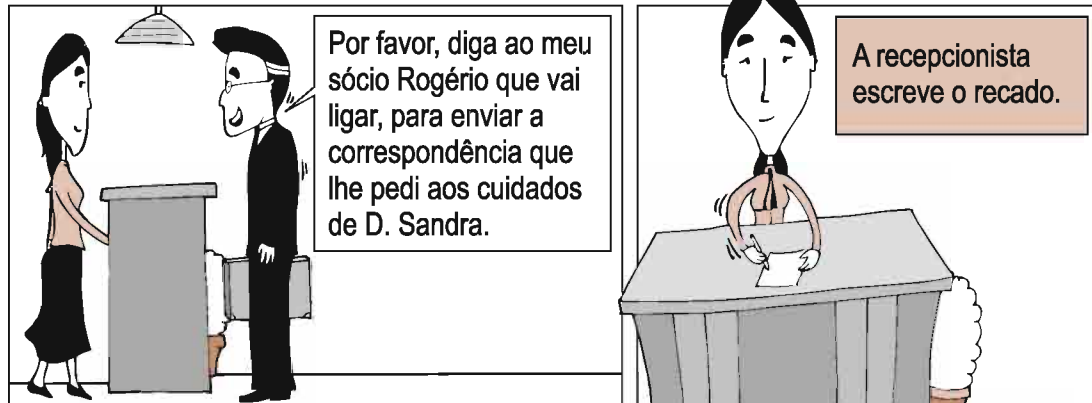


Sessão 2

Escrever mensagens simples,
aplicando as normas de concordância
verbal e nominal.



AQUECIMENTO



*Ao Sr. Rogério
(Sócio do hóspede Sr. Gustavo/quarto 35):
Enviar correspondência aos cuidados
de D. Sandra.*

Escrever bem, com clareza e objetividade, talvez seja uma das competências mais desejadas pela grande maioria dos profissionais de todas as áreas de atuação. É aquela velha história: falar é fácil, mas na hora de colocar no papel...iiiihhh! Parece que tudo fica mais complicado!



VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

Em que situações você utiliza a escrita no trabalho?

EXERCÍCIO

1 – Escreva os seguintes tipos de mensagens:

Um bilhete, rápido e objetivo, informando a um colega de trabalho que ele necessita ligar ao departamento pessoal da empresa, informando qual a sua previsão de férias.

Um e-mail para o seu gerente informando que um hóspede quebrou o espelho do banheiro de um dos quartos e quer saber quanto custa para pagar o prejuízo.

Releia as suas produções escritas. Seria possível melhorá-las? Observe a grafia das palavras e a sua concordância. Caso você considere que possa melhorá-las, reescreva. Em caso de dúvidas na grafia das palavras, use o dicionário!

2 – Que tal agora brincar um pouco de detetive? Algumas frases a seguir estão com erros de concordância. Descubra quais são.

Ainda não sabemos se ultrapassaremos a meta de ocupação da baixa estação.

Os garçons serviram com muita qualidade no jantar de ontem.

O grupo de clientes desejaram a todos uma boa noite.

A cozinheira e sua ajudante resolveu fazer uma contagem do estoque de temperos.

Reescreva as frases corretamente:



COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

Além do mais, a escrita parece acentuar os erros de português que se comete. Escrever um bilhete para um colega ou hóspede, redigir um e-mail ou preencher um relatório são atividades rotineiras, mas que devem ser feitas com cuidado, observando não apenas se a letra está legível - no caso de textos escritos à mão - mas também a ortografia (a escrita correta das palavras), a pontuação (que é tão importante para a compreensão da leitura), a clareza e a objetividade, além da concordância entre as palavras.

A concordância diz respeito à articulação das palavras entre si. Quer ver um exemplo? “O abacaxi e o maracujá estão azedo...” Parece que tem algo errado nessa frase... E tem mesmo! O correto seria “O abacaxi e o maracujá estão azedos...” As palavras, na língua portuguesa, precisam concordar, ou seja, palavras no plural devem vir com complementos no plural, palavras no feminino devem vir com complementos no feminino e assim por diante. Dessa forma, falamos “O hotel está com muitos hóspedes...” e não “O hotel está com muito hóspedes...” Isso é o que chamamos de concordância nominal de palavras.

Existe também uma outra forma das palavras concordarem na língua portuguesa. Se nós falarmos a seguinte frase: “Os garçons iniciou o atendimento das mesas...” Está estranho, não é mesmo? Se estamos falando de garçons – no plural – é necessário que o verbo – iniciar – também esteja no plural. Assim, seria correto dizer: “Os garçons iniciaram o atendimento das mesas...” Esse tipo de concordância é a verbal, ou seja, na língua portuguesa é fundamental que o verbo esteja de acordo com a pessoa que está executando a ação. Veja outros exemplos a seguir:

☹️ “Nós precisa melhorar a qualidade do atendimento...”

😊 “Nós precisamos melhorar a qualidade do atendimento...”

☹️ “Chegou o hóspede do 404 e sua mulher...”

😊 “Chegaram o hóspede do 404 e sua mulher...”

Ah! Mas não esqueça de uma coisa. Existem algumas palavras e expressões que não mudam, independente das palavras que acompanhem. Quer ver alguns exemplos?

- A expressão “em anexo” – Ex: “Os documentos estão em anexo...”
- A palavra alerta – Ex: “Os seguranças estão alerta...”
- A palavra menos – Ex: “Neste auditório há menos cadeiras...”

Curiosidade

Sob o impulso do intelecto e dos estados de alma, a caneta forma as letras, seguindo os meandros do caráter, das aspirações e dos conhecimentos da pessoa que escreve.

A mão que guia a caneta obedece ao cérebro, ela traça aquilo que lhe inspira o Ser Superior ou o Eu inferior, de acordo com o grau de evolução de cada pessoa.

As letras são criadas uma a uma. Como numa família numerosa, cada qual reflete uma personalidade diferente; cada uma é um Ser superior ou um Eu, uma razão para viver, um guia para evoluir, um símbolo a ser percebido e interpretado.

As vinte e duas letras do nosso alfabeto, correspondem às 22 lâminas maiores do Tarô.

Correspondem também aos tipos relacionados à Astrologia:

São eles:

- 3 letras mães que se referem, respectivamente ao Temário: Consciência, Energia, Substância.
- 7 letras duplas que se referem, respectivamente ao Setenário dos planetas tradicionais.
- 12 letras simples que se referem, respectivamente ao Duodenário, reflexo dos doze signos do zodíaco.



Aspecto geral da escrita

O grafólogo precisa estar sempre em equilíbrio, ter os sentidos abertos para penetrar na intimidade do alfabeto e compreender aquele que escreve e suas vibrações íntimas.

O grafólogo busca perceber o nível das vibrações da pessoa, cuja letra é estudada (seja ela evoluída ou não) e isso só pode ser alcançado pela intuição.

Só a sua intuição, seu conhecimento das pessoas, suas aptidões psicológicas e seu amor ao próximo lhe permitem sintonizar-se com o ambiente e a intimidade da pessoa que é objeto do estudo.

Há também a intervenção da família: o pai, a mãe e o grau de sua afeição ou frieza em relação aos filhos. É necessário saber a idade, a profissão, o grau de instrução e de educação do autor da letra.

Pelo traçado da assinatura, das letras maiúsculas e do conjunto das letras, ele sabe se a educação foi absorvida, se apenas aflorou, ou, se jamais existiu. Isso é importante, pois, aquele que pouco recebeu ou não procurou receber, assemelha-se com frequência ao solo inculto. A amostragem do grafólogo depende da letra que ele estuda, antes de qualquer análise da grafia é fundamental conhecer a qualidade dessa letra.

Após avaliar o grau de instrução e de educação do autor da letra, o grafólogo observará o conjunto. Por exemplo:



Letras muito juntas e apertadas: significam que o autor tem necessidade dos outros, gosta de viver em sociedade, em bandos. Significa também que seus pensamentos são condensados.



Letras agrupadas porém em grupos afastados uns dos outros: a pessoa gosta do segredo, da intimidade, às vezes da solidão... sem ser de todo calado. Mostra também que é organizada, versátil, intuitiva e tem boas associações de idéias.



Letras desligadas: denota que o autor, tem necessidade de entrar em contato consigo mesmo, refletir, observar antes de escolher ou decidir. É intuitivo, criativo e observador.



Letras muito grandes: significa que o autor tem necessidade de ação, independência, dinamismo, sede de poder, é empreendedor e tem necessidade de ser notado.



Letras pequenas: quanto menores as letras, mais forte é a introversão. Podem-se encontrar aí todos os tipos de personalidade, desde o sábio, que não faz questão de se destacar, até o tímido que prefere sumir do que falar em público ou necessitar revelar o seu íntimo.



Letras arredondadas harmoniosamente: denota que o autor é prestativo, generoso. Gosta de ambientes harmoniosos, onde tudo reflete alegria e paz. Corresponde ao nativo de Câncer em Astrologia.



Letras pontiagudas: denota que o nervosismo de quem escreve domina os pensamentos e os atos. A pessoa geralmente é irritável, crítica e, algumas vezes, pouco caridosa.



Traçadas com vigor: são os sangüíneos, com personalidade forte, energia e dinamismo. São os que agem com força, com violência, sendo capazes de cóleras assustadoras. Indicam também os materialistas, mais interessados no presente.



Traçados com pouca coloração e de uma forma branda: **revela que falta dinamismo e vontade**. O autor se deixa levar para onde sopra o vento. Geralmente possui falta de vitalidade e saúde fraca.



Inclinação à esquerda: **representa a mãe, o passado**.



Inclinação à direita: **representa o pai, o futuro**.



Com a margem esquerda apertada: **demonstra que quem escreve está fortemente ligado à mãe, esta ainda o domina ou invade a sua vida**.



Uma margem esquerda que não se mantém reta: **indica um desejo (inconsciente) de fuga da mãe ou da mulher**.



Margem direita: **determina a posição do autor, diante do pai e da autoridade que ele representa, de como se relaciona com as outras pessoas**.

<http://somostodosum.ig.com.br/conteudo/conteudo.asp?id=1520>. Acesso em 28/08/06 às 23:45hs

A importância da pontuação

Leia o texto a seguir:



Conheça mais sobre o que é turismo rural

O turismo de um modo geral já é a indústria civil mais importante no mundo de acordo com o Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC) é o setor com maior participação no Produto Bruto Mundial 8%.

A necessidade de viajar principalmente por parte dos cidadãos urbanos tem seguido uma tendência de crescimento no Brasil cada vez mais **pessoas residentes** nos grandes centros vêm-se em situação de extremo desconforto seja pela falta de espaço poluição ou excesso de trabalho o **stress** resultante **impulsiona** esses cidadãos a procurarem locais mais tranquilos para passarem os finais de semana e férias.

Os sítios e fazendas podem oferecer um produto turístico que atenda esta demanda proporcionando uma opção aos tradicionais passeios à praia e principalmente possibilitando ao proprietário rural uma diversificação de sua renda.

Disponível em: <http://www.abih.com.br/site.php>. Acesso em 28/08/06.

E aí? Conseguiu compreender a mensagem? Realmente este texto está muito confuso. Parece que as informações estão misturadas, não é mesmo? O que acontece é que esse texto está sem pontuação. A pontuação serve para ajudar a trazer a entonação e o ritmo à escrita. A fala é muito mais fácil de expressar as emoções. Damos pausas, enfatizamos algumas palavras, indagamos e nos surpreendemos. Na escrita é necessário utilizar símbolos para conseguir exprimir essas emoções e ritmos da fala.

A seguir colocamos o texto com a pontuação completa. Compare com o texto anterior:

Conheça mais sobre o que é turismo rural

O turismo, de um modo geral, já é a indústria civil mais importante no mundo. De acordo com o Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC), é o setor com maior participação no Produto Bruto Mundial: 8%.

A necessidade de viajar, principalmente por parte dos cidadãos urbanos, tem seguido uma tendência de crescimento. No Brasil, cada vez mais pessoas residentes nos grandes centros vêm-se em situação de extremo desconforto, seja pela falta de espaço, poluição ou excesso de trabalho. O stress resultante impulsiona esses cidadãos a procurarem locais mais tranquilos para passarem os finais de semana e férias.

Os sítios e fazendas podem oferecer um produto turístico que atenda esta demanda, proporcionando uma opção aos tradicionais passeios à praia e, principalmente, possibilitando ao proprietário rural uma diversificação de sua renda.



SÍNTESE

Depois de tudo o que você leu, refletiu e escreveu até aqui, construa uma frase resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes **sobre escrever mensagens simples**.



DESEMPENHO

Escreva uma carta para um amigo ou parente com quem não fala faz tempo, contando como é um dia do seu trabalho.

AVALIAÇÃO

Agora que exercitamos essa competência, é importante que você faça uma auto-avaliação de como vê seu desempenho diante do proposto.

Escrever mensagens simples, aplicando as normas de concordância verbal e nominal.

Você mudou sua atitude em relação à competência exercitada?
O que você necessita fazer para conseguir desempenhá-la de uma maneira cada vez melhor?

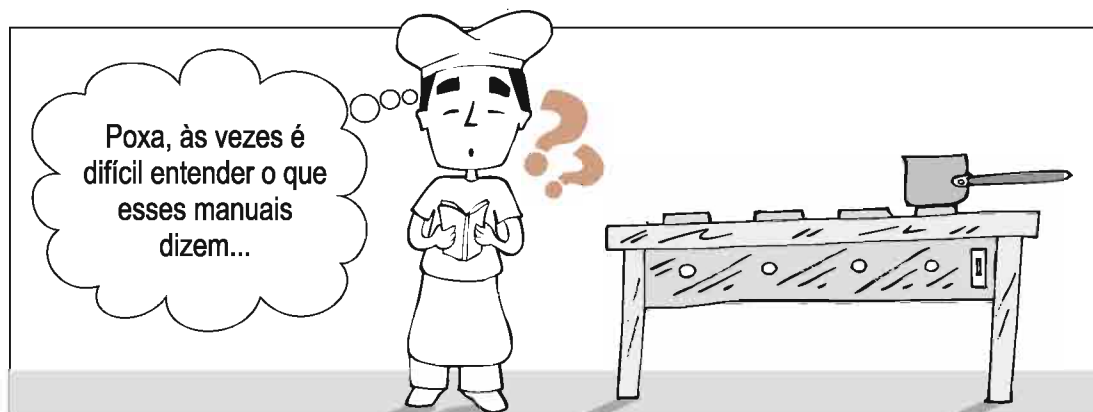


Sessão 3

Ler e interpretar textos, relatórios e outras orientações.



AQUECIMENTO



Interpretar manuais e orientações de equipamentos e novos procedimentos da empresa pode ser uma tarefa bastante complicada. Levando em consideração que muitos desses textos são elaborados com uma linguagem diferente das usadas no cotidiano e apresentam muitas expressões técnicas. Não tenha medo, é possível utilizar esses materiais no dia-a-dia e tirar o melhor proveito das suas orientações.



VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

Você tem o hábito de ler manuais dos equipamentos com os quais trabalha? E bula de remédio...?



EXERCÍCIO

1- Imagine que na empresa onde você trabalha, acabou de chegar um novo equipamento: uma adega climatizada de vinhos. Você também recebeu a incumbência de ler o manual de instruções e se deparou logo na primeira página com a seguinte orientação geral:

SEGURANÇA DA ADEGA CLIMATIZADA

INSTRUÇÕES IMPORTANTES DE SEGURANÇA

ADVERTÊNCIA: Para reduzir o risco de incêndio, choque elétrico ou ferimentos, quando usar a sua adega climatizada, siga estas precauções básicas:

GUARDE ESTAS INSTRUÇÕES



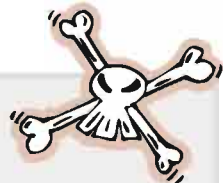


- Ligue em uma tomada de 3 pinos aterrada.
- Não remova o pino de aterramento.
- Não use adaptadores ou T's.
- Não use extensões.
- Retire o plugue da tomada antes de limpar ou consertar o produto.
- Após limpeza ou manutenção recoloque todos os componentes antes de ligar o produto.
- Use produtos de limpeza que não sejam inflamáveis.
- Mantenha produtos inflamáveis, tais como gasolina, longe da sua adega climatizada.
- Use duas ou mais pessoas para mover e instalar o produto.

Disponível em: <http://www.brastemp.com.br/portal/control/bs/br/s1/BuscaCommand> Acesso em 26/08/06.

Você conseguiu compreender todas as orientações? Encontrou alguma palavra ou expressão que você não conhece ou não conseguiu entender o seu significado? Caso não tenha conseguido compreender todas as informações, o que você faria para superar essa dificuldade?

2- Leia o texto abaixo retirado das “Orientações para os consumidores de saneantes” da ANVISA:



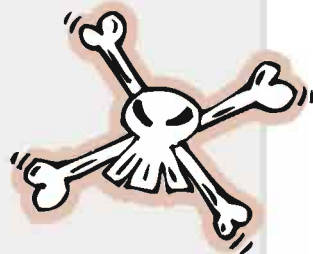
O QUE SÃO PRODUTOS SANEANTES CLANDESTINOS (PIRATAS)?

São aqueles que estão à venda **sem permissão do Ministério da Saúde**, ou seja, são produtos que não têm qualquer avaliação de que dão bons resultados e de que são seguros ao serem usados, manuseados ou armazenados; na maioria das vezes, não têm ação contra os germes e/ou não limpam as superfícies, porque suas formulações não possuem ingredientes próprios para isto, ou quando os contêm, não estão em quantidades suficientes. Os saneantes clandestinos são vendidos por ambulantes em caminhões, peruas, de porta em porta, mas também costumam ser oferecidos em lojas que revendem produtos e artigos para limpeza em geral.

Produtos que estão à venda e que não passaram pela avaliação do Ministério da Saúde são considerados clandestinos (piratas). A Vigilância Sanitária é a responsável pela fiscalização desses produtos.

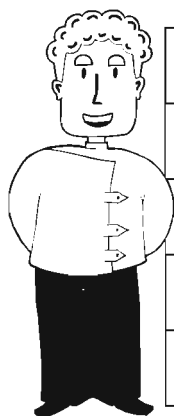
Cuide do seu dinheiro: normalmente os saneantes **clandestinos** têm um preço muito baixo porque não fazem o que prometem. Em sua maioria são produtos que só possuem cor e cheiro agradável. Cuide da sua saúde, produtos clandestinos podem causar:

- queimaduras;
- problemas respiratórios;
- irritações;
- machucados;
- graves intoxicações.



MUITO CUIDADO! Os produtos saneantes clandestinos, geralmente, têm cores bonitas e atrativas, principalmente para crianças, e costumam ser vendidos em embalagens reaproveitadas de refrigerantes, sucos e outras bebidas. Esses produtos quando ingeridos (bebidos) podem causar sérios danos à saúde e, até, a morte.

1 - Identifique as palavras que você não conseguiu compreender e registre no quadro abaixo. Depois procure no dicionário o seu significado e registre na coluna ao lado.



PALAVRA	SIGNIFICADO

Releia agora o texto sabendo o significado das palavras que antes você desconhecia.
Facilitou a sua compreensão?
Agora as informações ficaram mais claras?



COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

Ser um profissional competente envolve uma série de aspectos - conhecimentos, habilidades e atitudes - que devem ser levadas em conta no decorrer de toda nossa atuação, buscando sempre um contínuo aperfeiçoamento.

Com a leitura não é diferente. Ser competente no “ato de ler” é muito mais que entender palavras, ou seja, juntar as letras e saber que, juntas, traduzem uma idéia. A leitura competente e consciente nos permite ampliar a nossa visão do mundo, sendo profissionais e cidadãos mais produtivos e responsáveis.

Em todos os trabalhos, independente da área em que você atue, é fundamental ter a leitura como prática constante. Ler não apenas sobre assuntos técnicos, mas também romances, jornais, revistas, enfim, tudo que possa contribuir para ampliar a sua visão de mundo. A internet também pode ser uma excelente fonte de leitura, como nos dois exemplos a seguir:

Qualidade no Atendimento



Atualmente no mundo globalizado em que vivemos é fundamental para as empresas o controle dos custos, a qualidade dos produtos ou serviços e a qualidade no atendimento ao cliente.

Como conseguir

A qualidade no atendimento ao cliente - que é o diferencial face à concorrência - apresenta um elevado grau de dificuldade. Tal acontece porque a qualidade no atendimento depende da atitude dos profissionais em todos os níveis. Caso uma empresa deseje ter esta qualidade, terá de passar por uma mudança cultural na que se caracteriza por ser lenta e complexa.

O profissional precisa tomar consciência de que a sua imagem e a da empresa estão intimamente relacionadas. Nenhuma outra organização irá querer contratar um profissional viciado, proveniente de uma empresa com imagem negativa, o comprometimento do colaborador com os resultados da organização é importante para a empresa e para a manutenção dos empregos, a interação de todos os sub-sistemas é um pré-requisito para a qualidade dos serviços ou produtos e para a qualidade no atendimento.

Retirado de "http://pt.wikipedia.org/wiki/Qualidade_no_Atendimento". Acesso em 24/03/07

Matérias especiais



Gastronomia e Turismo Cultural - Out/03.

O turismo cultural é motivado pela busca de informações, de novos conhecimentos, de interação com outras pessoas, comunidades e lugares, da curiosidade cultural, dos costumes, da tradição e da identidade cultural. Esta atividade turística tem como fundamento o elo entre o passado e o presente, o contato e a convivência com o legado cultural, com tradições que foram influenciadas pela dinâmica do tempo, mas que permaneceram; com as formas expressivas reveladoras do ser e fazer de cada comunidade. O turismo cultural abre perspectivas para a valorização e revitalização do patrimônio, do revigoramento das tradições, da redescoberta de bens culturais materiais e imateriais, muitas vezes abafadas pela concepção moderna.

Assim pensando, a atividade turística passa necessariamente pela questão da cultura local e regional. Reforça a necessidade em compreender as suas peculiaridades, admirar a complexidade e estimular a participação da comunidade.

Os locais de turismo, por sua vez, criam possibilidades para a revitalização da identidade cultural, da preservação dos bens culturais e das mais ricas tradições. Em suma, as atividades turísticas geram mecanismos de sustentabilidade e espaços propícios às expressões culturais.

Um povo se define antes de tudo pela sua cultura e a gastronomia é um dos aspectos culturais de um povo. A gastronomia, assim como a viagem, é um inimigo da rotina. É curiosa e tem um senso universal. Não fosse a curiosidade e uma necessidade básica nossa de experimentar, degustar, provar, descobrir, agregado à capacidade de nossos cinco sentidos, não teríamos hoje a riqueza e a arte da boa mesa. Uma viagem através deste universo é a satisfação de uma de nossas necessidades mais importantes.

Na era pré-histórica, o homem se alimentava de pequenas raízes e frutos, até perceber a necessidade de se defender de grandes feras. Para isto, criou armas capazes de defendê-los e uma vez matando seu inimigo, o provaram. Do Egito, passando pelo Império Romano até a época da renascença, a importância e progresso das refeições foram se transformando e se refinando e hoje, a gastronomia é parte da herança cultural.

A principal preocupação da arte de cozinhar é proporcionar o máximo de prazer a quem come. Além disso, o ato de comer tem um sentido simbólico para o homem. Toda cozinha tem a marca do passado, da história, da sociedade, do povo e da nação à qual pertence. Cozinhar é uma ação cultural que nos liga sempre ao que fomos, somos e seremos e, também, com o que produzimos, cremos, projetamos e sonhamos.

Ao associarmos turismo cultural e gastronomia podemos perceber que estas duas “atividades” correm lado a lado, transportando o visitante de descoberta em descoberta. O Turismo Gastronômico está diretamente ligado ao prazer e à sensação de saciedade adquirida através da comida e da viagem. Algumas regiões aproveitam-se de sua cultura, história e tradições e se divulgam através da gastronomia, lançando um produto turístico distinto que também é parte integrante do turismo cultural como os roteiros gastronômicos.

A Gastronomia, sendo uma das manifestações culturais mais expressivas é um grande pólo de atração de fluxos turísticos e constitui um dos eixos do turismo cultural, além de viabilizar e universalizar a troca humana e o convívio entre culturas, costumes e hábitos distintos.

Luiziane Viana Segala
Santa Maria RS

<http://revistaturismo.cidadeinternet.com.br/materiasespeciais/gastronomia.html>. Acesso em 24/03/07



Acredite, o dicionário é sempre um importante instrumento na interpretação de informações. E, ao contrário do que fala o ditado popular, de “pai dos burros” ele não tem nada!

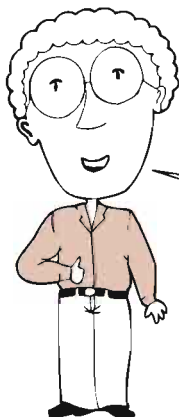
Se no seu trabalho você tem sempre acesso à internet, que tal dar uma olhada nesses sites abaixo ou mesmo colocá-los como favoritos? São boas opções de dicionário, não apenas em português, mas para outros idiomas também.

<http://www.priberam.pt/dlpo/dlpo.aspx> - Dicionário da língua portuguesa on-line.

Totalmente gratuito e mais de 95.000 palavras cadastradas.

<http://babelfish.altavista.com/> - Tradução para vários idiomas. Também é totalmente gratuito.

<http://www.bussolaescolar.com.br/dicionarios.htm> - Uma listagem de vários tipos de dicionários para várias áreas do conhecimento e de atuação.



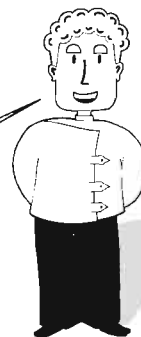
Muitas empresas atualmente estão desenvolvendo programas de qualidade total nos procedimentos de trabalho. E seus colaboradores devem fazer parte desses processos de mudança, apostando em sua qualificação e crescimento profissional.

Você está fazendo parte de um Programa que estimula e orienta a qualificação profissional. Abra espaço no seu dia-a-dia para ler os Guias de treinamento oferecidos. Leia revistas, jornais e livros sempre que puder. Sua compreensão de mundo se ampliará, sua criatividade será estimulada e você terá cada vez mais palavras para melhor escrever.



SÍNTESE

Depois de tudo o que você leu, refletiu e escreveu até aqui, construa uma frase resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **ler e interpretar textos, relatórios e outras orientações**.



DESEMPENHO

Com seus companheiros de trabalho, promova um debate sobre o texto "Gastronomia e Turismo Cultural", que está nas páginas 41 e 42. Providencie cópias a todos os interessados para terem tempo de ler e interpretar o texto antes. Marque um horário para a discussão em grupo. Quando estiverem reunidos, vocês podem seguir este caminho:

- Cada um apresenta sua opinião sobre o texto.
- Vejam as palavras mais difíceis de entender para o grupo.
- Qual a relação do texto com o cotidiano do trabalho de vocês?

 AVALIAÇÃO

Agora que exercitamos **essa** competência, é importante que você faça uma auto-avaliação de como vê seu desempenho diante do proposto.

Ler e interpretar textos, relatórios e outras orientações.

Você mudou sua **atitude** em relação à competência exercitada?

O que você **necessita** fazer para conseguir **desempenhá-la** de uma maneira cada vez melhor?



Sessão 4

Comunicar-se de forma clara e objetiva, facilitando a atuação na equipe de trabalho e no atendimento aos clientes.



AQUECIMENTO



A comunicação entre as pessoas é uma coisa engraçada. Nem sempre o que se fala é o que o outro escuta, não é mesmo? E não é só por uma questão de saber falar as palavras de uma maneira correta, mas tem a ver também com o jeito como é falado.



VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

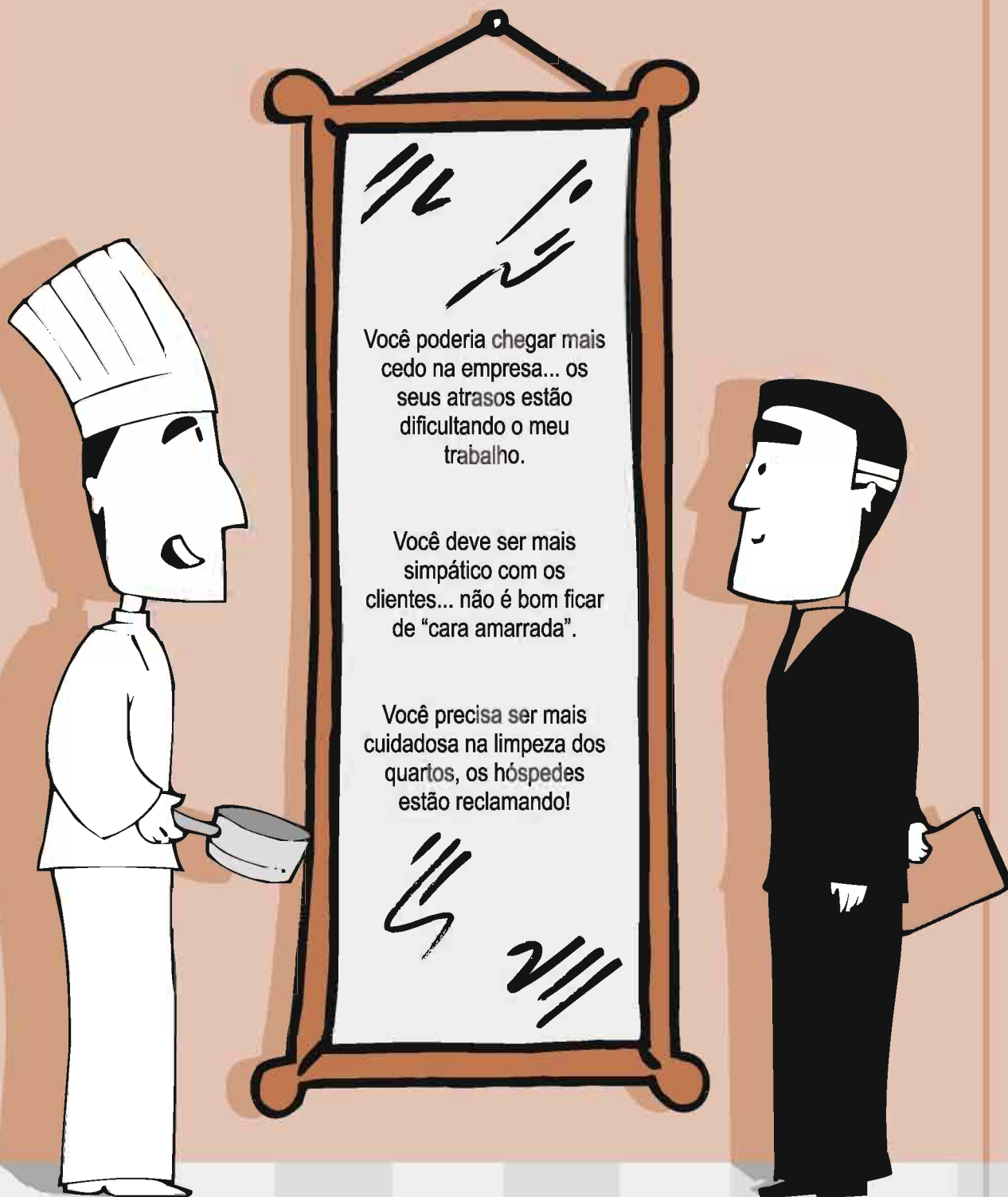
Você já viveu alguma situação em que a comunicação não foi clara? Lembra de alguma situação, em que um cliente ou hóspede se sentiu mal atendido porque você não conseguiu expressar aquilo que realmente estava querendo dizer? Ou ao contrário, alguma situação em que você não conseguiu interpretar aquilo que o cliente estava querendo dizer?



EXERCÍCIO

No trabalho, às vezes, há desentendimentos entre colegas por problemas na comunicação. Que tal fazer um exercício para ajudá-lo com esse desafio?

Vá para frente de um espelho e exercite a maneira pela qual você passaria as seguintes mensagens a um colega de trabalho:



Agora, imagine você recebendo essa mensagem. Como você gostaria que ela lhe fosse dita? No mesmo tom e da mesma forma que você disse, ou diferente? Volte agora ao espelho e fale como você gostaria de ouvir.

● → ■ COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

A comunicação é um processo que envolve não apenas quem está passando a mensagem, mas também quem está recebendo. Às vezes uma mensagem é passada de um jeito, mas quem recebe entende de outra forma. Por isso é tão importante ser o mais claro possível na comunicação - tanto oral quanto escrita. Usar as palavras corretas, dentro de um padrão que todos compreendam não é perda de tempo, é uma forma de demonstrar atenção e respeito com quem está do outro lado e uma boa forma de evitar problemas futuros.

Para comunicar-se com clareza e objetividade, é importante estar atento a vários fatores como: postura corporal, tom de voz, forma como se pronuncia as palavras, dicção etc. Existem algumas pessoas que tem um poder de comunicação muito grande. Conseguem se expressar com clareza e ser enfáticos, mesmo em assuntos que são delicados. Mas todos podem trabalhar essa competência no cotidiano. Não se trata de um “dom” ou algo que não possa ser atingido. Mesmo as pessoas mais tímidas ou introvertidas podem conseguir se comunicar melhor. É muito importante estar sempre atento ao ritmo da fala, aos gestos feitos e, principalmente, tentar se colocar no lugar do outro e perceber como gostaríamos de ser tratados ou de receber uma mensagem às vezes não muito boa.

Vale a pena tentar. O texto a seguir tem algumas dicas que podem ajudá-lo nessa construção.

DICAS PARA UMA COMUNICAÇÃO EFICIENTE.

Disponível em: <http://www.mundorp.com.br/cerimonial.expressao.htm> Acesso em 31/08/06.

Uma comunicação eficiente depende da existência e do aperfeiçoamento contínuo de uma série de atributos do orador. A idéia deste resumo é registrar algumas considerações sobre estas características desejáveis, apontando caminhos e sinalizando erros mais comuns a serem evitados durante a fala.



Credibilidade: é transmitir informação que seja aceita pelos ouvintes. A aceitação é um processo que envolve compreensão e confiança, atingindo o convencimento. Nela interagem:



■ **Naturalidade**, que nada mais é que a espontaneidade, o ritmo da fala praticada dia-a-dia junto dos amigos e familiares. Artificialismos são fáceis da platéia perceber e geram desconfiança de propósitos e barreiras sérias à sua linha de argumentação.

É preciso entender a diferença de quem está na frente da platéia, disposto a conversar, e quem vai falar em público. Mas há um detalhe: ser natural não significa levar ao auditório erros e negligências da comunicação cotidiana: concordância, plural, conjugação verbal, etc.

Os defeitos de estilo e as incorreções de linguagem precisam ser combatidos com estudo, experiência, disciplina e trabalho persistente. Trata-se de um aperfeiçoamento contínuo de dicção, postura, gestos e vocabulário, sempre buscando desviar-se ao mínimo das características pessoais.



■ **Emoção** é envolvimento e revela-se pelo entusiasmo com o qual a pessoa se dedica a um objetivo, que defende uma idéia. A proposta é interpretar a própria verdade, transmitindo-a com a força da importância que representa. Cuidado para o fato de que não é apenas o choro uma demonstração de emotividade, sendo considerado em discursos uma manifestação de nervosismo e descontrole.



■ **Conhecimento**, somente se é natural e emocionante num dado pronunciamento, se efetivamente demonstramos dominar o assunto tratado. Embasamento em informações concretas é a forma de diferenciar-se do mero "falador", que possui desembaraço mas claramente não acrescenta dados.

É aconselhável ter sempre mais informações do que aparentemente será necessário repassar. Leitura, estudo, pesquisa, observação ativa e pessoal colaboram nesta proposta. Tudo deve ser processado e, de forma esquemática, lembrado constantemente antes da fala propriamente dita.



■ **Conduta Exemplar**, palavras encontram respaldo dependendo da postura do orador e, na maioria dos casos, de seus próprios atos frente ao tema exposto. É preciso ter-se a consciência de que comunicamos involuntariamente com o corpo, os olhos, os gestos, os suores, o tom de voz, a roupa, o estilo do cabelo, uma série de predicados e defeitos que contradizem, por vezes, o pensamento proferido.



Voz: é o resultado da articulação de partes dos aparelhos digestivo e respiratório, o que acaba por movimentar todo o organismo que funciona e se expressa por meio da voz. Por isso, através da fala é nítido o nervosismo, a pressa, a hesitação, quando estes componentes psicológicos e seus contrários estiverem presentes.



■ **Vocabulário,** é a quantidade e qualidade de palavras conhecidas pelo orador, que vai facilitar a desenvoltura, clareza e sucesso de um pronunciamento, da expressão de idéias e da articulação do raciocínio em frases.

A amplitude deste repertório-base, conquistada com muita leitura, testes de substituição de palavras de um texto por sinônimos, análise de discursos e atenção a tudo que for ouvido, diferencia as pessoas, notadamente se essa amplitude for aproveitada na expressão oral.



■ **Expressão Corporal,** é o movimento do corpo, o jogo fisionômico, o olhar, os gestos que fazem a comunicação não-verbal e acompanham a fala. Segundo psicólogos, a transmissão de uma mensagem é 7% palavra, 38% voz e 55% expressão corporal.

Atitudes desaconselháveis neste campo são:

- . falar com as mãos nos bolsos;
- . colocar as mãos entrelaçadas nas costas;
- . apoiar os braços sobre a mesa;
- . cruzar os braços;
- . fazer gestos abaixo da cintura e acima da linha da cabeça;
- . executar gestos involuntários, como coçar a cabeça, mexer no cabelo, mexer em alianças e pulseiras, brincar com canetas ou papéis sobre a mesa ou com o fio do microfone em pé.

Para saber mais:

Para navegar um pouco mais no mundo da comunicação, esses sites trazem algumas informações bem interessantes. Dê uma olhada!

<http://www.attender.com.br/publico/dicas/comun-estilos.htm> - Apresenta os estilos de comunicação e as suas características.

<http://www.artvox.com.br/dicas.html> - Dicas e orientações para quando se vai falar em público.

Mais dicas

Você já viveu aquela situação em que quer conversar com um colega de trabalho sobre uma situação, considerada importante e acaba recebendo de volta uma daquelas “frases de efeito” ou “respostas prontas”? Pois é, numa comunicação isso não é nada bom. Uma frase desse tipo pode interromper a comunicação e causar sérios problemas, não apenas para as questões práticas de trabalho, como também para as relações interpessoais entre os membros da equipe.

Dê uma olhada nas frases a seguir e tente identificar as situações em que você já escutou uma delas ou mesmo já disse. O que aconteceu? Qual o sentimento que provocou?

- Nós não podemos nos permitir...
- Mande a idéia para a diretoria através dos canais competentes...
- Não funcionaria na nossa empresa...
- Traga essa idéia qualquer dia na próxima semana... marque uma entrevista com minha secretária...
- Escreva-a e coloque na caixa de sugestões...
- Nós não temos tempo a perder com isso...
- O que você está tentando fazer, virar a empresa de cabeça para baixo?
- Se pudermos continuar fazendo as coisas como fazemos atualmente e melhorá-las com o tempo já é o bastante...
- Já tentamos uma idéia exatamente como essa e não funcionou...
- Somos muito pequenos para isso...
- Esse não é o nosso estilo, não fazemos as coisas deste modo...
- Isso irá tornar o nosso sistema obsoleto...
- Muito bom... mas, ninguém iria comprá-lo....
- Vamos discutir em outra reunião...
- O que? Isto é loucura...
- Estamos anos à frente do nosso tempo, vamos voltar à realidade...
- Isso não é problema nosso...
- Seja claro, você não quer nos ensinar a trabalhar. Quer?
- O comitê executivo nunca aprovará...
- Alguém já tentou isto antes?
- É contra as políticas da companhia...
- Vamos guardá-lo por enquanto...
- Isto é óbvio...



Disponível em: <http://www.attender.com.br/publico/dicas/comun-oque.htm> - Acesso em 26/08/06.



SÍNTESE

Depois de tudo o que você leu, refletiu e escreveu até aqui, construa uma frase resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **comunicar-se de forma clara e objetiva**.



DESEMPENHO

1- Observe a comunicação com seus companheiros de trabalho e clientes. Você anda nervoso, “engasgado” com alguém ou tem vivido um ambiente harmonioso? Faça uma reflexão e se coloque no lugar de cada um de seus companheiros próximos, percebendo as dificuldades de cada ocupação.



AVALIAÇÃO

Agora que exercitamos essa competência, é importante que você faça uma auto-avaliação de como vê seu desempenho diante do proposto.

Comunicar-se de forma clara e objetiva, facilitando a atuação na equipe de trabalho e no atendimento aos clientes.

Você mudou sua atitude em relação à competência exercitada?

O que você necessita fazer para conseguir desempenhá-la de uma maneira cada vez melhor?



Sessão 5

Escrever palavras e números
de forma legível.



AQUECIMENTO



Será que tem coisa pior do que receber um papel com algo escrito e não conseguir “decifrar” o que escreveram ali? Sabe aquela letra que ninguém consegue entender? É verdade...é muito ruim mesmo!



VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

Você já parou para **observar** a sua letra, a sua grafia? Você **acha** que escreve de uma forma que todos possam entender?



EXERCÍCIO

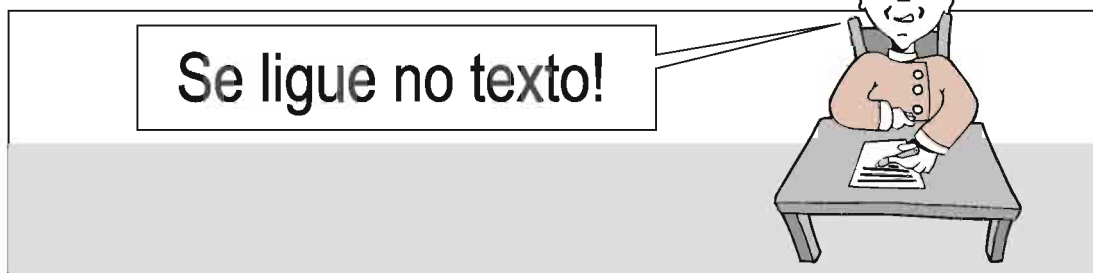
1 - Agora é a sua vez de escrever mais um pouco. Vamos imaginar que você é um garçom que está passando uma comanda à cozinha e precisa fazer isso com muita **rapidez**. O pedido foi: duas saladas à moda da casa, um filé mal **passado** com arroz e dois sucos, de laranja e de acerola.

2 - Transcreva o texto a seguir, tornando mais clara sua leitura:

A comunicação entre as pessoas é muito importante para garantir um serviço com excelência. Quando a comunicação é clara e objetiva, para os envolvidos, o ambiente torna-se mais agradável e propício à hospitalidade.



COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS



E a situação fica ainda mais complicada quando o que escrevemos vai orientar alguém na tomada de uma decisão ou no fornecimento de um produto a um cliente. Já viu a confusão que pode acontecer? Por isso é fundamental que tenhamos cuidado com a nossa grafia, ou seja, a forma como escrevemos. É importante ter cuidado com o formato das letras, procurando deixá-las o mais evidente possível.

Um bom começo é pegar algo que você escreveu há algum tempo atrás - como uma agenda do ano passado ou uma lista antiga de supermercado - e tentar ler o que você próprio escreveu. Talvez você tenha uma grande surpresa, ao perceber uma certa dificuldade para ler o que você mesmo escreveu! Imagine se fosse outra pessoa! Ela teria ainda mais dificuldade, concorda?

Muitas pessoas consideram bobagem prestar atenção na letra com que escrevemos. Outras lembram das aulas de caligrafia na escola e daqueles caderninhos cheios de margens, onde a professora pedia para escrevermos frases com a letra “bem redondinha”. A palavra caligrafia tem origem no grego (calli, que significa belo e grafia, significando escrita). É uma expressão que pode ser usada para qualquer tipo de escrita à mão. Mas, tradicionalmente, as pessoas associam-na à arte de escrever manualmente com beleza, padronização e elegância. Quem não admira um convite de casamento com o destinatário escrito com uma bela letra?

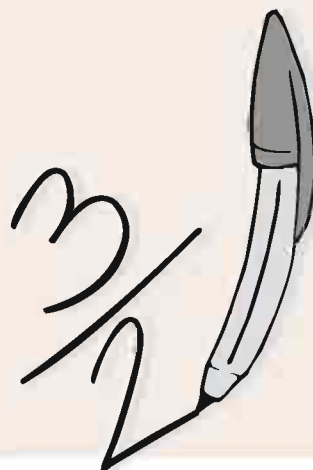
Claro que **nem** todas as **pessoas** **possuem** a **mesma** habilidade no “desenho” das letras e palavras. Além disso, existem outros fatores que podem influenciar no traçado das palavras, como nossa **personalidade**, rapidez com que a **mensagem** precisa ser escrita, **objetivo** da mensagem. Mas diante de todos esses fatores, é indispensável reconhecer que, em muitos **momentos** da nossa vida pessoal e profissional, a escrita manual é utilizada e precisamos escrever da forma mais legível possível.

Aulas de Caligrafia ainda têm público

Caligrafia - Num mundo em que as pessoas escrevem cada vez menos a mão, o professor de caligrafia Antonio De Franco Neto, de 52 anos, não reclama da falta de alunos. Nos últimos 35 anos, centenas deles frequentaram seus cursos. De Franco Neto aprendeu a arte e a técnica da profissão com o pai que, por sua vez, herdou ensinamentos do avô, criador do método. "Temos dois tipos de alunos: os que querem virar profissionais e escrever diplomas, cartões, convites e os que só precisam melhorar a letra."



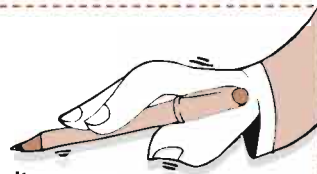
Embora para a maioria das pessoas ter uma escrita bonita não seja uma preocupação como antigamente, quando treinar caligrafia era obrigatório nas escolas, há quem se esforce para tornar a letra mais caprichada. O estudante de administração de empresas Fernando Scuracchio Porto, de 19 anos, por exemplo, frequentou as aulas por dois meses. "Meus amigos riam, diziam que estudar caligrafia era coisa de velho", diz. "Mas minha letra melhorou 100%." "Antes os professores reclamavam, tirei notas baixas em provas por isso". Sua tia, a advogada Sandra Xavier Porto, completou o curso, de dez meses. "Fiz por prazer, acho que a letra é a apresentação de uma pessoa."(G.L.)



<http://www.profdefranco.com.br/reportagens.html>. Acesso em 25/03/07.

Você acha muito difícil ter uma letra legível? Dê uma olhada no texto abaixo e siga as dicas. Pode ser um bom começo!

Como ter uma boa Letra



Não é difícil ter uma boa letra, por pior que **seja** o seu manuscrito.

Se usa o controle remoto, tecla no computador e usa o abridor de latas (aqueles, que não precisam fazer força), não tem porque não ter uma letra legível.

Precisa de paciência, força de vontade e disciplina. Precisa investir algum tempo da sua vida para que o seu **garrancho** melhore. Mas **garanto** que vale a **pena**!

Tudo que **precisa** é de uma folha de **caderno** pautado e de um **lápiz**. Pegue o **lápiz** e primeiro faça um exercício para os seus punhos.

Movimente o seu pulso. Cada mão tem seu próprio ritmo e faz seu próprio movimento.

Tente encontrar o seu próprio ritmo e construir sua caligrafia em torno disso.

Sente-se confortavelmente à uma mesa. A cadeira não pode estar nem muito alta nem muito baixa. É ideal que tenha uma iluminação de forma que possa ver claramente o que está escrevendo. Para destros, o melhor é uma iluminação frontal do lado esquerdo. **Contrário** para canhotos.

<http://www.arteemletras.com.br/textos/comoterboaleta.htm>. Acesso em 25/03/07.



SÍNTESE

Depois de tudo o que você leu, **refletiu** e **escreveu** até aqui, construa uma frase resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **escrever palavras e números de forma legível**.



DESEMPENHO

Agora que trabalhamos a importância de escrever palavras e números de forma legível, sugerimos que você pegue um formulário ou material para registro escrito, que você costuma usar no dia-a-dia do seu trabalho. Preencha-o ou escreva uma mensagem como faz normalmente, só que dessa vez com calma e procurando tornar a grafia mais clara e evidente. Após isso, compare com outros formulários que você já havia preenchido anteriormente.

AVALIAÇÃO

Agora que exercitamos essa competência, é importante que você faça uma auto-avaliação de como vê seu desempenho diante do proposto.

Escrever palavras e números de forma legível.

Você mudou sua atitude em relação à competência exercitada?

O que você necessita fazer para conseguir desempenhá-la de uma maneira cada vez melhor?

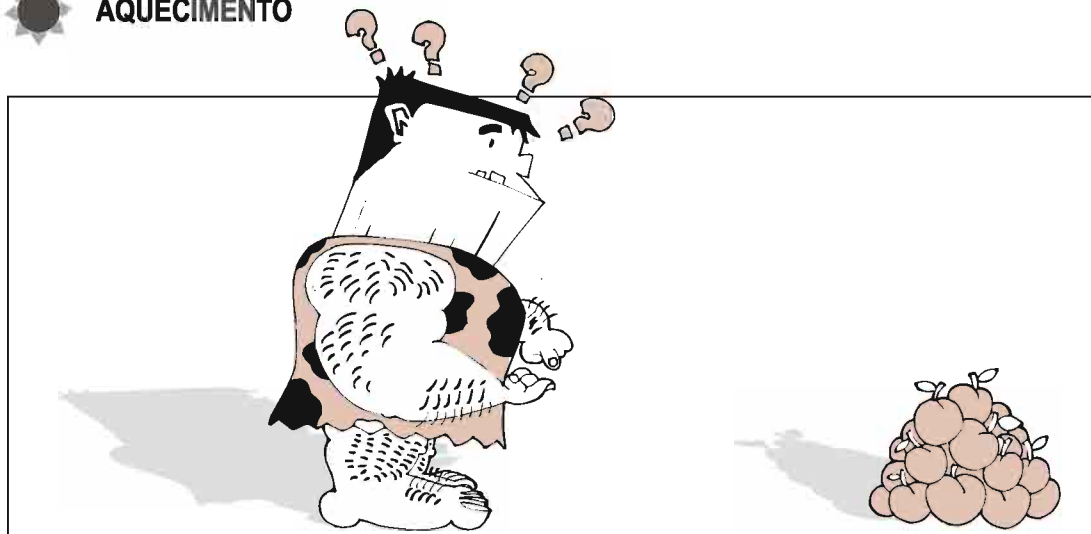


Sessão 6

Utilizar cálculos simples na realização das atividades no local de trabalho.



AQUECIMENTO



Você já parou para pensar, alguma vez, como surgiram os números? Será que você pensou que um dia alguém teve uma idéia genial e de repente inventou o número? Não foi bem assim... A criação dos números não foi de repente. Foi resultado de um longo processo de aprendizado da humanidade. Basicamente, os números surgiram da necessidade que as pessoas tinham de contar coisas e objetos.



VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

No seu local de trabalho, em quais tarefas você utiliza números?



EXERCÍCIO

1 – Observe a situação a seguir:



O minibar do quarto 301 é abastecido pela camareira Karina, e sempre oferece cinco cervejas e quatro refrigerantes em lata. Um dia ela encontrou apenas três cervejas e dois refrigerantes.

Quanto foi consumido pelos hóspedes do quarto?

Quanto ela vai repor no minibar?

Para representar esses dois cálculos, pode-se escrever:

	cervejas			cervejas	=		_____
	refrigerantes			refrigerantes	=		_____

2 – Construa os cálculos matemáticos, a partir da situação a seguir:



Um casal, durante os três dias que permaneceu no hotel, consumiu um total de R\$ 87,00 entre mini-bar e restaurante. O casal informou à recepcionista que pagaria 1/3 do valor em dinheiro e o restante no cartão de crédito. E aí? **Quanto de dinheiro eles deram à vista?**

Quanto sobrou para ficar no cartão?

Aposto que “de cabeça” é super fácil... e que tal fazer a representação numérica?

	÷		=	
	–		=	

3 – Agora, faça o contrário. É a sua vez de criar uma história, pensando na sua rotina de trabalho, em que o cálculo abaixo seja o registro de algo que acontece de verdade no seu dia-a-dia. Vamos lá, use a sua criatividade! Aproveite e faça o cálculo dessa conta.

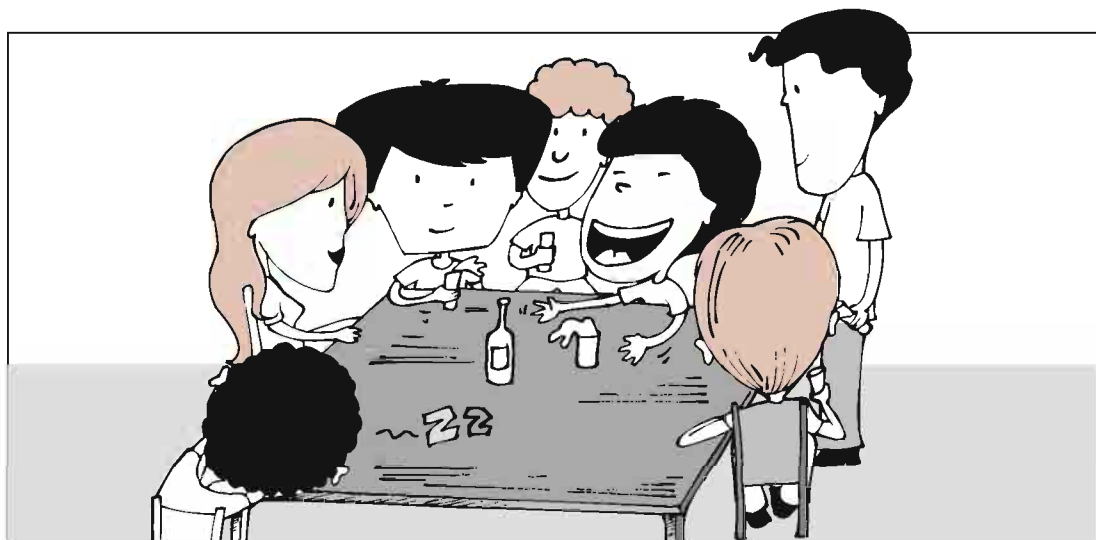
32,55	–	18,20	=	
------------------------------------	---	------------------------------------	---	----------------------



COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

Fazer cálculos - simples ou complexos – faz parte do cotidiano de todas as pessoas. Normalmente, os adultos **apresentam** um raciocínio lógico-matemático apurado, e nem se dão conta disso. Às vezes, o que torna difícil é a representação escrita, ou seja, quando se coloca no **papel** o cálculo feito rapidamente “de cabeça”.

Quer ver? Olha só esse exemplo: um grupo de sete amigos resolveu comemorar o aniversário de um deles em um barzinho. Todos comeram, beberam e se divertiram pra valer. No final o garçom trouxe a conta no valor de R\$ 87,50 e a rapaziada resolveu dividir o pagamento entre todos. Rapidinho, rapidinho, você deve ter feito esse cálculo em sua **cabeça**, correto? E aí, descobriu quanto cada um dos amigos **teria** que pagar?



A seguir, a representação em números da situação apresentada entre os amigos:

$$87,50 \div 7 = 12,50$$

Cada um, do seu jeito, encontra uma forma de calcular os números **mentalmente** e chegar ao resultado esperado. Mas na hora de colocar no papel..., normalmente, aparecem algumas dificuldades. Quem não se lembra de situações na escola em que **sabíamos** o **resultado** de um problema matemático, passado pela professora, mas que não conseguíamos registrar o cálculo pensado? É importante para qualquer profissional superar este **desafio** e conseguir fazer tanto o “cálculo de cabeça”, quanto seu registro no padrão convencional. Lembre-se que o registro do cálculo, de forma a que todos compreendam é indispensável na **compreensão** do que foi feito. É também a melhor forma de ter uma memória do cálculo realizado, caso seja necessário consultá-lo mais uma vez.

Calcular é um exercício **permanente**, exige prática para não cair no esquecimento. E quanto mais se aprende, mais dá vontade de saber. Se você quiser pesquisar sobre os cálculos matemáticos e fazer outros **tipos** de exercícios, que tal dar uma **olhada** nos sites abaixo. Eles trazem algumas dicas bem interessantes e fazem a matemática parecer bem menos complicada do que parece!

Para saber mais...



Para navegar um pouco mais no mundo dos cálculos, entre nesses sites e confira muitas coisas interessantes do universo da matemática!

<http://www.somatematica.com.br> - Site super completo sobre matemática. Tem de tudo, desde frases de grandes pensadores sobre essa ciência, até exercícios e desafios bem interessantes!

<http://www.bussolaescolar.com.br/matematica.htm> - Uma outra boa opção. O visual simples facilita o acesso e apresenta um grande número de exercícios.

<http://www.profcardy.com> - Possui algumas curiosidades matemáticas bem interessantes, como saber se um número de CPF ou RG é verdadeiro, o cálculo da idade ideal para o casamento ou sobre a origem do ano bissexto. Muito legal!

Curiosidade

Mais ou menos há 10.000 anos, o ser humano começou a modificar bastante o seu sistema de vida. Em vez de apenas caçar e coletar frutos e raízes, passou a cultivar algumas plantas e criar alguns animais. Era o início da agricultura, graças à qual aumentava muito a variedade de alimentos de que se podia dispor.

E para dedicar-se às atividades de plantar e criar animais, homens e mulheres não podiam continuar se deslocando de um lugar para outro como antes. Passaram então a fixar-se num determinado lugar, geralmente às margens de rios e lagos. Abandonaram o hábito de abrigar-se em cavernas e desenvolveram uma nova habilidade: a de construir sua própria moradia.

Começaram a surgir as primeiras comunidades organizadas, com chefe, divisão do trabalho entre as pessoas etc.

Com a lã das ovelhas eram tecidos panos para a roupa.

O trabalho de um pastor primitivo era muito simples. De manhã bem cedinho, ele levava as ovelhas para pastar. À noite recolhia as ovelhas, guardando-as dentro de um cercado.



Mas como controlar o rebanho? Como ter certeza de que nenhuma ovelha havia fugido ou sido devorada por algum animal selvagem?

O jeito que o pastor arranhou para controlar o seu rebanho foi contar as ovelhas com pedra. Assim:

Cada ovelha que saía para pastar correspondia a uma pedra. O pastor colocava todas as pedras em um saquinho. No fim do dia, à medida que as ovelhas entravam no cercado, ele ia retirando as pedras do saquinho. Que susto levaria se após todas as ovelhas estarem no cercado, sobrasse alguma pedra!

Esse pastor jamais poderia imaginar que, milhares de anos mais tarde, haveria um ramo na Matemática chamado Cálculo, que em latim quer dizer contas com pedras.

GUELLI, Oscar. Contando a História da Matemática: a invenção dos números. São Paulo: Editora Ática, 1996.



SÍNTESE

Depois de tudo o que você leu, refletiu e escreveu até aqui, construa uma frase resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **utilizar cálculos simples**.



DESEMPENHO

Durante uma semana, em seu local de trabalho, registre **todas** as contas que fizer de cabeça. Verifique se lidar com os números no **papel**, facilita ou dificulta suas contas.



AValiação

Agora que exercitamos essa competência, é importante que você faça uma auto-avaliação de como vê seu desempenho diante do proposto.

Utilizar cálculos simples na realização das atividades no local de trabalho.

Você mudou sua atitude em relação à competência exercitada?

O que você necessita fazer para conseguir desempenhá-la de uma maneira cada vez melhor?



Sessão 7

Empregar as quatro operações matemáticas.



AQUECIMENTO



Não são poucas as situações em um restaurante, uma pousada ou um hotel, em que os colaboradores **necessitam utilizar habilidades numéricas**. Independente do **setor ou área de atuação**, ser capaz de realizar cálculos envolvendo as quatro operações matemáticas com **segurança** é indispensável.



VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

Em qual operação matemática você tem mais facilidade: soma (+); subtração (-); multiplicação(x) ou divisão (÷)?



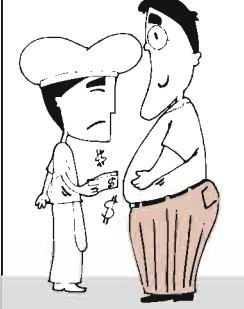
EXERCÍCIO

Todos aprendem na escola - ou na vida - a realizar as quatro operações matemáticas. Observe os diálogos abaixo e identifique quais **operações** estão sendo utilizadas em cada uma delas. Agora, que tal criar uma representação numérica para cada uma delas e calcular? Vamos lá, você consegue!

1



Ele recebeu R\$457,20 de salário...



...e pagou R\$175,00 de aluguel.

Quanto sobrou?

A operação matemática que foi utilizada nessa situação foi a _____

A representação numérica dessa situação é:

$$\boxed{} - \boxed{} = \boxed{}$$

2

Um restaurante consome 327 quilos de tomate por mês. Quantos quilos esse restaurante consome no ano?



A operação matemática que foi utilizada nessa situação foi a _____

A representação numérica dessa situação é:

$$\boxed{} \times \boxed{} = \boxed{}$$

3

O enxoval de uma pousada na praia de Porto de Galinhas é composto por 108 lençóis, 220 fronhas e 45 cobre-leitos. Quantas peças compõem esse enxoval?



A operação matemática que foi utilizada nessa situação foi a _____

A representação numérica dessa situação é:

$$\square \square \square \square \square = \square$$



A operação matemática que foi utilizada nessa situação foi a _____

A representação numérica dessa situação é:

$$\square \square \square = \square$$

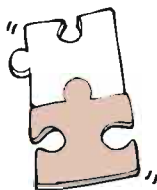


COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

No dicionário são encontradas as seguintes definições para a palavra operação: “conjunto de meios que se combinam para a obtenção de certo resultado (...); qualquer processo em que se transforma uma entidade matemática em outra”. (FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Dicionário Aurélio Básico da Língua Portuguesa. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1988.)

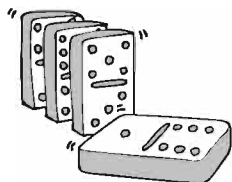
É isso mesmo, operar algo está relacionado a transformar. Quando operamos com números estamos transformando-os, dando uma outra forma ou cara para eles. Cada uma das quatro operações tem uma função diferente, mas sempre com o objetivo de nos ajudar a superar desafios que surgem nas rotinas diárias. É possível defini-las usando diferentes linguagens, quer ver?

Adição



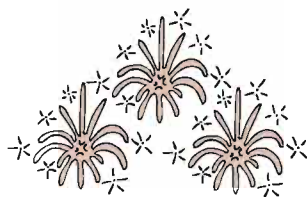
Somar é juntar, é agregar. Imagine um quebra-cabeças. À medida que as partes vão sendo somadas, uma linda e surpreendente imagem se forma... Pense em quantas situações nas nossas vidas estamos somando, agregando, juntando, para encontrar o máximo que tanto queremos!

Subtração



Cada dominó que cai ou que é retirado do conjunto significa uma subtração, uma diminuição do número original de peças. A subtração não quer dizer apenas perda, mas também possibilidade de colocar algo novo, possibilidade de reposição.

Multiplificação



Quando vemos os fogos de artifício de uma festa ou reveilón, ficamos imaginando como um único ponto de luz pode se transformar em tantos... Isso é efeito da ação de multiplicar. Mais que a soma, a multiplicação traz a idéia de intensidade, de ampliação.

Divisão



Dividir é a ação de compartilhar, de distribuir em partes iguais algo ou alguma coisa. Uma ação muito presente nas nossas vidas, seja em casa, seja no ambiente de trabalho.

O emprego eficiente das operações matemáticas básicas, no trabalho, não é uma necessidade apenas dos caixas, como muitas vezes pensamos. Nessa função, sem dúvida, torna-se ainda mais importante, pois, estamos lidando com dinheiro!

Existem muitas outras situações em que as operações matemáticas são empregadas, como você já deve ter observado ao longo dessa viagem. É interessante que você possa pesquisar um pouco mais sobre quais tipos de habilidades e conhecimentos são requeridos nas ocupações específicas do setor de turismo. Procure obter mais informações pesquisando:

- Normas para ocupações e competências do Sistema Nacional de Certificação da Qualidade Profissional do Setor de Turismo (www.portal.mec.gov.br).
- Classificação Brasileira das Ocupações – CBO (<http://www.mtecbo.gov.br/busca.asp>).



SÍNTESE

Depois de tudo o que você leu, refletiu e escreveu até aqui, construa uma frase resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **empregar as quatro operações matemáticas**.

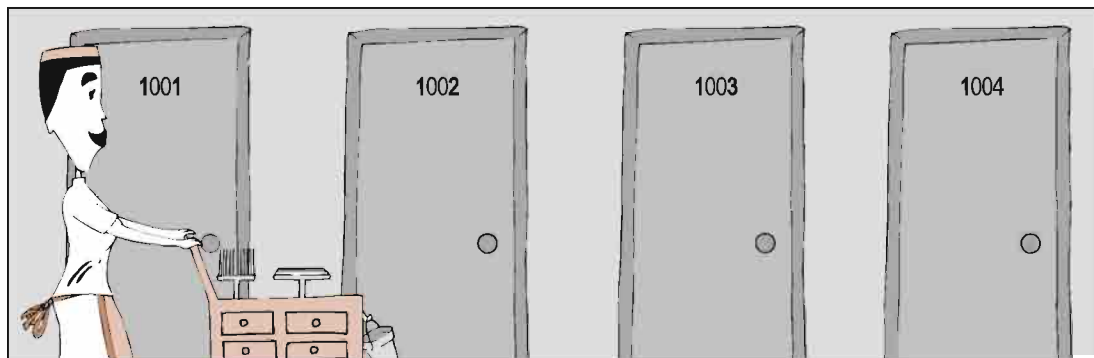




DESEMPENHO

Exercite as quatro operações matemáticas apresentadas a seguir para melhorar seu desempenho no local de trabalho:

1 – Uma camareira tem quatro horas para limpar 15 quartos do décimo andar de um hotel executivo. Quanto tempo ela poderá ficar em cada quarto?



2 – O ajudante de cozinha tem a função de controlar o estoque de frutas e verduras de um restaurante. Neste caso, ele sabe que, por dia, são consumidas as seguintes quantidades de frutas no café da manhã, almoço e jantar:



Frutas	Quantidades por dia
Abacaxi	04 unidades
Mamão	05 unidades
Melão	03 unidades
Uva	5 Kg
Banana	02 dúzias

Coloque o consumo dessas frutas em reais:

Frutas	Quantidades por dia	Valor unitário/Kg/dúzia	Valor total
Abacaxi	04 unidades	R\$ 1,75	R\$
Mamão	05 unidades	R\$ 0,98	R\$
Melão	03 unidades	R\$ 1,89	R\$
Uva	5 Kg	R\$ 2,15	R\$
Banana	02 dúzias	R\$ 1,20	R\$

3 – Exercite outras situações que envolvem as operações matemáticas:

1,5	X	2	=			
1/3	+	1/4	=			
4	X	5	=	2	X	
	=	45	÷	9		
58,50	=	104,20	-			

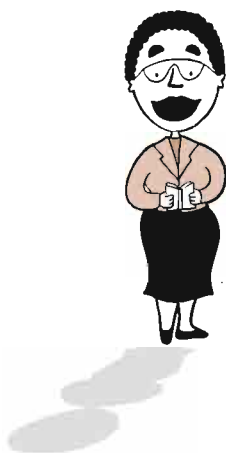
AVALIAÇÃO

Agora que exercitamos essa competência, é importante que você faça uma auto-avaliação de como vê seu desempenho diante do proposto.

Empregar as quatro operações matemáticas.

Você mudou sua atitude em relação à competência exercitada?

O que você necessita fazer para conseguir desempenhá-la de uma maneira cada vez melhor?

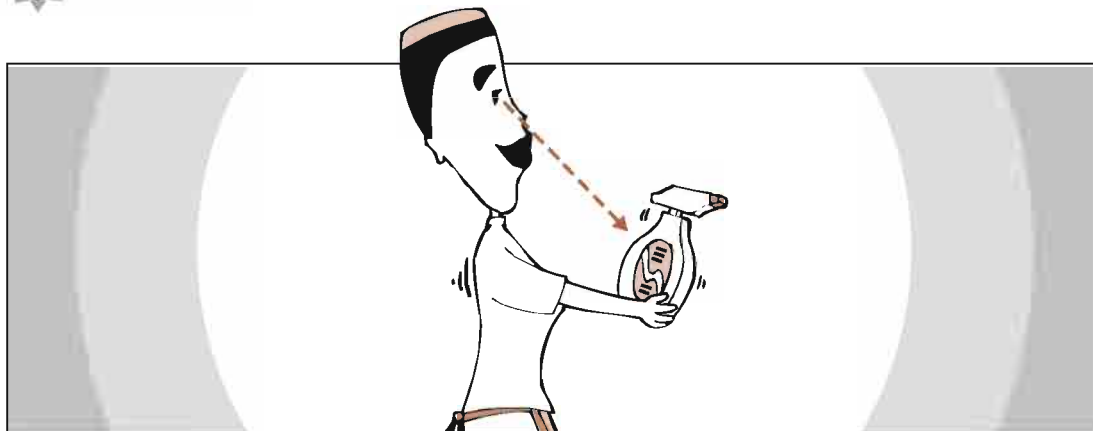


Sessão 8

Ler e interpretar informações numéricas,
fazendo estimativas.



AQUECIMENTO



Você já prestou a atenção na quantidade de informações matemáticas existentes em rótulos de produtos de limpeza? Não são informações somente a respeito da quantidade total do produto, muitos deles trazem o percentual de cada uma das substâncias que o compõe. Interpretar todas essas informações não é uma tarefa simples, requer atenção e análise do que está sendo lido. Essa é uma competência que envolve a capacidade de leitura de palavras e de números, pois, as informações numéricas também precisam ser “desvendadas”.



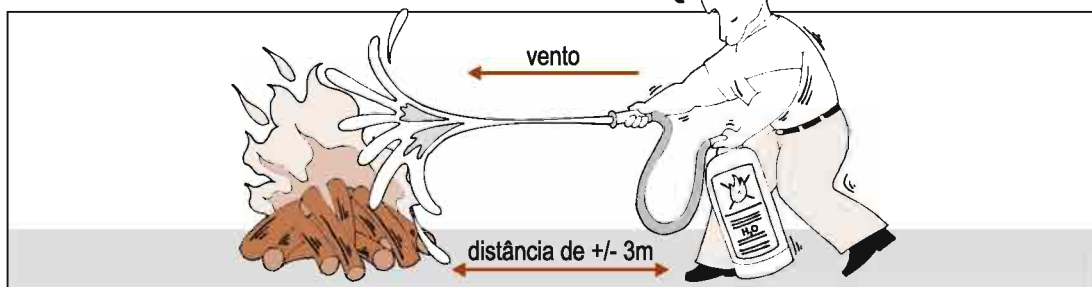
VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

Você já prestou atenção aos extintores de incêndio que são colocados à disposição em seu local de trabalho? Já percebeu quantas informações estão disponíveis nos seus rótulos?



EXERCÍCIO

1 – Veja a imagem a seguir e responda:



Qual é a distância ideal entre o homem e o local do fogo?

Qual deve ser a sua posição em relação ao vento?

Que tipo de substância deve ser o agente extintor nessa situação?

2 – Observe as informações nutricionais contidas no rótulo de uma lata de leite em pó:

INFORMAÇÃO NUTRICIONAL			
Porção de 26 g			100g
Quantidade por porção		% VD (*)	
Valor calórico	130 kcal	5%	503 kcal
Carboidratos	10g	3%	39,1 g
Proteínas	7g	25%	26 g
Gorduras totais	7g	9%	27 g
Gorduras saturadas	4,5 g	18%	17 g
Colesterol	20 mg	7%	77 mg
Fibra alimentar	0 g	0%	0 g
Cálcio	252 mg	31%	968 mg
Ferro	**	0%	0,17 mg
Sódio	85 mg	3%	320 mg
Fósforo	185 mg	25%	712 mg
Magnésio	22 mg	15%	83,3 mg
Potássio	317 mg	-	1220 mg
Vitamina A	260 mcg RE	37%	1000 mcg RE
Vitamina D	3,2 mcg	32%	12,5 mcg
Vitamina B2	0,40 mg	35%	1,54 mg
Vitamina B12	0,79 mcg	60%	3,05 mcg
Pantotenato de cálcio	0,75 mg	15%	2,9 mg

* Valores diários de referência com base em uma dieta de 2500 calorias.

** Quantidade não significativa. 100 ml de produto atendem a 18% da IDR de vitamina A e 16% da IDR de vitamina D para crianças de 7 a 10 anos.

Informação extraída do rótulo do Leite Ninho - Nestlé.

Você conhece todas as siglas que são utilizadas na tabela? Caso não conheça alguma, pesquise, informe-se. É importante conhecer as representações de medidas de quantidade, comprimento, distância...

Que relação você consegue fazer entre as colunas com valores? Você compreendeu como foi calculado o percentual da coluna do centro?

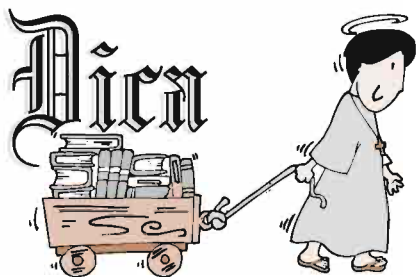
3 – O Café da manhã é algo que tem uma grande variação nos diferentes tipos de meios de hospedagem. Além disso, é muito importante que a recepção informe à cozinha a quantidade de hóspedes naquele dia, para que possa haver uma estimativa da quantidade de alimentos e bebidas a serem disponibilizados. A seguir, uma lista com os alimentos que podem ser servidos. Que tal completar o quadro abaixo, pensando nas exigências de cada um dos grupos de clientes?

Hóspedes	Pães pequenos	Rodelas de abacaxi	Potinhos de iogurte	Fatias de bolo	Fatias de queijo	Fatias de presunto	Garrafa de café	Litros de suco de laranja
5 homens e 5 mulheres								
15 homens e 5 mulheres								
12 mulheres, 2 homens e 5 crianças								
10 crianças e 10 adultos								

● ■ COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

Resolver situações-problema, envolvendo matemática, traz desafios com cálculos (saber fazer contas) e também com a interpretação da situação. Por isso, o primeiro passo para conseguirmos solucionar qualquer tipo de situação é uma boa leitura.

Cada vez mais, deve ser incorporado, em nossas vidas, o hábito da leitura. Isso inclui desde folhetos que falem sobre atrações turísticas - sempre caindo em nossas mãos - até jornais, livros e revistas.



A IMPORTÂNCIA DA LEITURA. FREI BETTO

São Domingos, meu padroeiro, recomendava a seus frades **vida modesta**, mas nada de economizar em livros. Seria burrice. Quem lê, sabe mais. **Viaja** sem sair do lugar. Adquire visão mais profunda dos fatos e da vida.

No Brasil, lê-se pouco. Há cerca de 1 mil e 200 livrarias e igual número de editoras **espalhadas** por este país de 167 **milhões de habitantes**. Só num bairro de Paris, o Quartier Latin, há mais de 400 livrarias. Se o Governo comprasse um exemplar de cada obra editada no Brasil, as edições seriam maiores e o livro custaria mais barato. Segundo o índice da Unicef, no Brasil deveriam existir pelo menos uma para cada 10 mil habitantes.

Nosso governo parece não ter interesse em que o povo leia. Há **quase 30 milhões de analfabetos no Brasil**. Três milhões de crianças, entre 7 e 14 anos, fora da escola. Enquanto os EUA editam 11 livros/ano por habitante, o Brasil edita dois.

Um bom hábito é acostumar-se a carregar consigo um livro, ainda que supondo que não haverá tempo de abri-lo. Em poucos dias, constata-se o quanto se leu! A Bíblia é o livro mais divulgado de **todos os tempos**. Cada pessoa deveria lê-la ao menos uma vez na vida. De preferência, com o coração. Em clima de oração, para que a Palavra de Deus se faça carne também em **nossa vida**. Oração. Pois sem o amor, diz São Tiago, a fé é morta.

A leitura diária de jornais é um bom hábito para quem quer se manter informado do que ocorre no Brasil e no mundo. Hoje, informação é **poder**. E como o trabalho mental tende a superar o manual, a leitura torna-se o pão nosso de cada dia.
(Jornal O Dia - 29/10/2000.)

Disponível em: <http://intervox.nce.ufrj.br/~edpaes/freibeto.htm>. Acesso em 10/08/2006.

Fazendo estimativas...

Fazer uma estimativa correta é extremamente importante para evitar o desperdício. Imagine um restaurante de comida a quilo que não fizesse uma análise do seu volume diário de clientes ao longo da semana, quanta coisa seria desperdiçada... Existem muitas estratégias hoje em dia para um melhor aproveitamento dos alimentos, evitando o desperdício e garantindo os padrões de segurança requeridos. Procure se informar a respeito destas estratégias e esteja atento ao movimento do estabelecimento em que você trabalha para poder contribuir sempre mais.

Você sabia?

O que mais se desperdiça no Brasil.



Frutas e Frutos

	Banana 40%
	Morango 40%
	Melancia 30%
	Abacate 26%
	Manga 25%
	Laranja 22%
	Mamão 21%
	Abacaxi 20%

Hortaliças

	Couve-flor 50%
	Alface 45%
	Repolho 35%

Fonte: Centro de Agroindústria de Alimentos da Embrapa.

Para maiores informações sobre esse assunto visite o site <http://www.consciencia.net/2003/09/06/comida.html>

Você sabia?

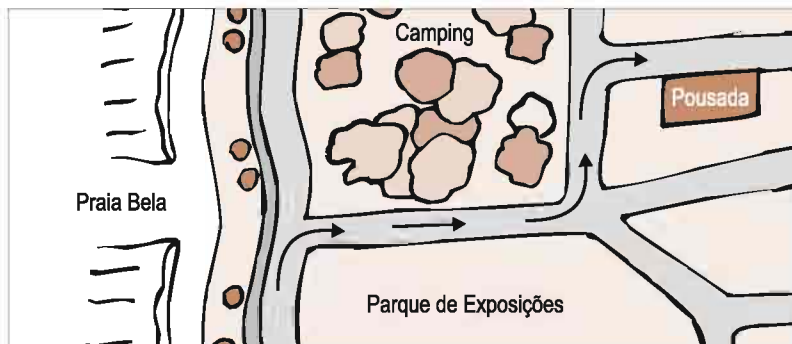


Que a ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária - estabelece normas para a descrição dos rótulos dos produtos, incluindo as informações nutricionais?

Para saber maiores informações acesse o site <http://www.anvisa.gov.br/rotulo>



Você já prestou atenção aos mapas? Eles são importantes representações que orientam na localização de um determinado espaço. Você sabia que na elaboração e na interpretação dos mapas são utilizadas habilidades matemáticas? Pois é, apesar de parecer simples, criar e ler um mapa exige importantes habilidades..



SÍNTESE

Depois de tudo o que você leu, refletiu e escreveu até aqui, construa uma frase resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre ler e interpretar informações numéricas, fazendo estimativas.





DESEMPENHO

O hotel ou pousada onde você trabalha possui mapa? Que tal exercitar a sua criatividade e desenhar um mapa do local em que você trabalha. Lembre de mostrar as principais referências – lugares conhecidos que ficam próximos – e o nome das ruas ou praças. Mãos à obra!!!!

 AVALIAÇÃO

Agora que exercitamos essa competência, é importante que você faça uma auto-avaliação de como vê seu desempenho **diante** do proposto.

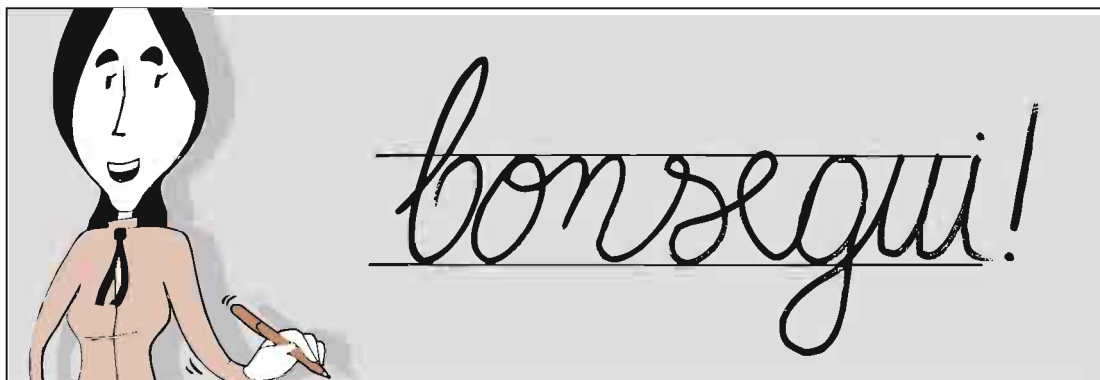
Ler e interpretar informações numéricas, fazendo estimativas de quantidade.

Você mudou sua atitude em **relação** à **competência** exercitada?

O que você necessita fazer para **conseguir** desempenhá-la de uma maneira cada vez melhor?



Finalizando...



Você acabou de completar o caminho elaborado para o exercício das competências necessárias, aprimorando seus conhecimentos, habilidades e atitudes, para ler, escrever e interpretar, cada vez melhor, a língua portuguesa e as principais operações matemáticas.

Continue exercitando essas competências, criando o importante hábito da leitura e da escrita, tornando-se um profissional qualificado e atualizado. Durante as 8 sessões de aprendizagem percorridas, você desenvolveu ações para melhorar o desempenho na sua ocupação.

Sessão de aprendizagem	Desempenho
Sessão 1	- Exercício com frases para completar com palavras corretas.
Sessão 2	- Produção de uma carta para um amigo ou parente com quem não se fala faz tempo, contando como é um dia do seu trabalho.
Sessão 3	- Promoção de um debate em grupo sobre o texto apresentado.
Sessão 4	- Observação e reflexão sobre a comunicação com seus companheiros de trabalho e clientes.
Sessão 5	- Exercício comparativo entre tipos de grafia anterior e posterior.
Sessão 6	- Registro de todas as contas que fizer de cabeça, durante uma semana, no local de trabalho.
Sessão 7	- Exercício com as quatro operações matemáticas apresentadas, para melhorar seu desempenho no local de trabalho.
Sessão 8	- Produção de um mapa do local onde trabalha, mostrando suas referências, nomes de ruas e praças.

Você pode também dar continuidade a alguma ação realizada que foi mais prazerosa ou que provocou uma mudança bem positiva. Continue planejando seus estudos e tarefas, transformando seu local de trabalho num verdadeiro espaço de aprendizado e aperfeiçoamento constante.

Bom trabalho!



Glossário

Apurado - Sofisticado, muito bom, de qualidade.

Desvendadas - Reveladas, conhecidas.

Dicção - Maneira de dizer ou falar. Arte de dizer, recitar, falar, com articulação e modulação apropriadas.

Enfáticos - Que tem, ou em que há ênfase. Energia na articulação ou na fala.

Entonação - Tom que se toma falando ou lendo.

Exprimir - Dar a entender, conhecer; revelar, manifestar.

Incumbência - Missão ou negócio que se delega a alguém.

Interpessoais - Relação entre duas ou mais pessoas.

Introversas - Pessoas tímidas, que não têm muita facilidade para se comunicar.

Legível - Algo que todos conseguem ler, pois as formas das letras são claras.

Percentual - Modo de expressar uma proporção entre dois valores, tendo como base 100.

Substâncias - A parte real, ou essencial, de uma coisa. O que constitui a base, o ponto fundamental de um assunto.

Gabarito

Sessão1: **Exercício 1** - (esforçar, falsidade, uso, socializado, ressalta, atualmente, executivo).
Desempenho - a; b; c

Sessão2: **Exercício 2** - O grupo de clientes desejou a todos uma boa noite.
A cozinheira e sua ajudante resolveram fazer uma contagem do estoque de temperos.

Sessão6: **Exercício 1**- 5 cervejas - 2 cervejas = 3 cervejas.
4 refrigerantes - 2 refrigerantes = 2 refrigerantes.
Os hóspedes consumiram 2 cervejas e 2 refrigerantes. A mesma quantidade que a camareira deve repor no frigobar.

Exercício 2- $R\$87,00 \div 3 = R\$29,00$.
 $R\$87,00 - R\$29,00 = R\$58,00$.
O casal deu R\$29,00 em dinheiro e R\$ 58,00 no cartão.

Exercício 3- $32,55 - 18,20 = 14,35$.

Sessão7: **Exercício 1**- Subtração; $R\$457,20 - R\$175,00 = R\$ 282,20$.

Exercício 2- Multiplicação; $329 \times 12 = 3948$.

Exercício 3- Adição; $108 + 220 + 45 = 373$.

Exercício 4- Divisão; $36 \div 6 = 6$.

Desempenho 1- $4h \times 60 \text{ minutos} = 240 \text{ minutos}$.

$240 \text{ minutos} \div 15 \text{ quartos} = 16 \text{ minutos}$.

Ela poderá ficar em cada quarto 16 minutos.

Desempenho 2- R\$7,00; R\$4,90; R\$5,67; R\$10,75; R\$2,40.

Desempenho 3- 3; 7/12; 10; 5; 45,70.

Sessão8: **Exercício 1**- Aproximadamente 3 metros; a favor do vento; água.

Exercício 2- As duas primeiras colunas referem-se a valores consumidos em um tradicional copo de leite de 200ml. Para calcular a coluna do meio, utilizou-se como referência uma dieta de 2.500 calorias de um adulto, ou seja, fez-se um cálculo percentual utilizando as referências da dieta total x quantidades em cada porção de 26g.