



CÓD: OP-0950T-21
7908403513178

CHUVISCA

PREFEITURA MUNICIPAL DE CHUVISCA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Secretário de Escola

EDITAL Nº 01/2021

Língua Portuguesa

| | |
|---|----|
| 1. Leitura E Compreensão De Textos: Assunto E Estruturação. Ideias Principais E Secundárias. Relação Entre Ideias. Ideia Central E Intenção Comunicativa. Efeitos De Sentido. Recursos De Argumentação. | 01 |
| 2. Figuras De Linguagem. | 10 |
| 3. Informações Implícitas: Pressupostos E Subentendidos | 12 |
| 4. Coesão E Coerência Textuais | 13 |
| 5. Léxico: Significação E Substituição De Palavras E Expressões No Texto | 14 |
| 6. Estrutura E Formação De Palavras. | 15 |
| 7. Ortografia: Emprego De Letras E Acentuação Gráfica, Conforme O Sistema Oficial Vigente (Acordo Ortográfico Da Língua Portuguesa De 1990). Relações Entre Fonemas E Grafias | 16 |
| 8. Aspectos Linguísticos: Relações Morfosintáticas. Flexões E Emprego De Classes Gramaticais. Vozes Verbais E Suas Conversões | 18 |
| 9. Coordenação E Subordinação: Emprego Das Conjunções, Das Locuções Conjuntivas E Dos Pronomes Relativos. | 25 |
| 10. Concordância Nominal E Verbal. | 27 |
| 11. Regência Nominal E Verbal | 29 |
| 12. Pontuação | 29 |
| 13. Redação Oficial: Padrão Ofício. | 31 |

Matemática

| | |
|---|----|
| 1. Funções reais: ideia de função, interpretação de gráficos, domínio e imagem, função do 1º grau, função do 2º grau (valor de máximo e de mínimo de uma função do 2º grau) | 01 |
| 2. Equações de 1º e 2º graus | 15 |
| 3. Sistemas de equações de 1º grau com duas incógnitas. | 19 |
| 4. Trigonometria: semelhança de triângulos. Teorema de Tales. Relações métricas no triângulo retângulo. Teorema de Pitágoras e suas aplicações | 21 |
| 5. Geometria plana: ângulos, polígonos, triângulos, quadriláteros, círculo, circunferência, polígonos regulares inscritos e circunscritos. Propriedades, perímetro e área | 30 |
| 6. Geometria espacial: poliedros, prismas, pirâmide, cilindro, cone esfera. Elementos, classificação, áreas e volume | 32 |
| 7. Estatística. | 37 |
| 8. Matemática financeira: juros simples e compostos, descontos, taxas proporcionais. | 41 |

Informática

| | |
|--|----|
| 1. Conhecimentos Do Sistema Operacional Microsoft Windows 7 E Versões Superiores: Atalhos De Teclado. Área De Trabalho (Exibir, Classificar, Atualizar, Resolução Da Tela, Gadgets) E Menu Iniciar (Documentos, Imagens, Computador, Painel De Controle, Dispositivos E Impressoras, Programa Padrão, Ajuda E Suporte, Desligar, Todos Os Exibir, Alterar, Organizar, Classificar, Ver As Propriedades, Identificar, Usar E Configurar, Utilizando Menus Rápidos Ou Suspensos, Painéis, Listas, Caixa De Pesquisa, Menus, Ícones, Janelas, Teclado E/Ou Mouse). Propriedades Da Barra De Tarefas, Do Menu Iniciar E Do Gerenciador De Tarefas: Saber Trabalhar, Exibir, Alterar, Organizar, Identificar, Usar, Fechar Programa E Configurar, Utilizando As Partes Da Janela (Botões, Painéis, Listas, Caixa De Pesquisa, Caixas De Marcação, Menus, Ícones E Etc.), Teclado E/Ou Mouse. Janelas Para Facilitar A Navegação No Windows E O Trabalho Com Arquivos, Pastas E Bibliotecas. Painel De Controle E Lixeira: Saber Exibir, Alterar, Organizar, Identificar, Usar E Configurar Ambientes, Componentes Da Janela, Menus, Barras De Ferramentas E Ícones. Usar As Funcionalidades Das Janelas, Programa E Aplicativos Utilizando As Partes Da Janela (Botões, Painéis, Listas, Caixa De Pesquisa, Caixas De Marcação, Menus, Ícones Etc.), Teclado E/Ou Mouse. Realizar Ações E Operações Sobre Bibliotecas, Arquivos, Pastas, Ícones E Atalhos: Localizar, Copiar, Mover, Criar, Criar Atalhos, Criptografar, Ocultar, Excluir, Recortar, Colar, Renomear, Abrir, Abrir Com, Editar, Enviar Para, Propriedades Etc. Identificar E Utilizar Nomes Válidos Para Bibliotecas, Arquivos, Pastas, Ícones E Atalhos. Identificar Teclas De Atalho Para Qualquer Operação | 01 |
| 2. Conhecimentos Sobre O Programa Microsoft Word 2016: Atalhos De Teclado. Saber Identificar, Caracterizar, Usar, Alterar, Configurar E Personalizar O Ambiente, Componentes Da Janela, Funcionalidades, Menus, Ícones, Barra De Ferramentas, Guias, Grupos E Botões, Incluindo Número De Páginas E Palavras, Erros De Revisão, Idioma, Modos De Exibição Do Documento E Zoom. Abrir, Fechar, Criar, Excluir, Visualizar, Formatar, Alterar, Salvar, Configurar Documentos, Utilizado As Barras De Ferramentas, Menus, Ícones, Botões, Guias E Grupos Da Faixa De Opções, Teclado E/Ou Mouse. Identificar E Utilizar Os Botões E Ícones Das Barras De Ferramentas Das Guias E Grupos Início, Inserir, Layout Da Página, Referências, Correspondências, Revisão E Exibição, Para Formatar, Personalizar, Configurar, Alterar E Reconhecer A Formatação De Textos E Documentos. Saber Identificar As Configurações E Configurar As Opções Do Word. Saber Usar A Ajuda. Aplicar Teclas De Atalho Para Qualquer Operação | 15 |
| 3. Navegador Google Chrome: Atalhos De Teclado. Como Fazer Login Ou Sair. Definir O Google Chrome Como Navegador Padrão. Importar Favoritos E Configurações. Criar Perfil. Personalizar O Chrome Com Apps, Extensões E Temas. Navegar Com Privacidade Ou Excluir O | |

ÍNDICE

Histórico. Usar Guias E Sugestões. Pesquisar Na Web No Google Chrome. Definir Mecanismo De Pesquisa Padrão. Fazer O Download De Um Arquivo. Usar Ou Corrigir Áudio E Vídeo Em Flash. Ler Páginas Mais Tarde E Off-Line. Imprimir A Partir Do Chrome. Desativar O Bloqueador De Anúncios. Fazer Login Ou Sair Do Chrome. Compartilhar O Chrome Com Outras Pessoas. Definir Sua Página Inicial E De Inicialização. Criar, Ver E Editar Favoritos. Ver Favoritos, Senhas E Mais Em Todos Os Seus Dispositivos. Navegar Como Visitante. Criar E Editar Usuários Supervisionados. Preencher Formulários Automaticamente. Gerenciar Senhas. Gerar Uma Senha. Compartilhar Seu Local. Limpar Dados De Navegação. Limpar, Ativar E Gerenciar Cookies No Chrome. Redefinir As Configurações Do Chrome Para Padrão. Navegar Com Privacidade. Escolher Configurações De Privacidade. Verificar Se A Conexão De Um Site É Segura. Gerenciar Avisos Sobre Sites Não Seguros. Remover Softwares E Anúncios Indesejados. Iniciar Ou Parar O Envio Automático De Relatórios De Erros E Falhas. Aumentar A Segurança Com O Isolamento De Site. Usar O Chrome Com Outro Dispositivo. Configurações Do Google Chrome: Alterar Tamanho De Texto, Imagem E Vídeo (Zoom), Ativar E Desativar Notificações, Alterar Idiomas E Traduzir Páginas Da Web, Usar A Câmera E O Microfone, Alterar Permissões Do Site, Redefinir As Configurações Do Chrome Para O Padrão E Acessibilidade No Chrome. Corrigir Problemas: Melhorar A Execução Do Chrome, Corrigir Problemas Com Conteúdo Da Web E Corrigir Erros De Conexão 25

Legislação

| | |
|---|----|
| 1. Lei Orgânica do Município e alterações (todos os artigos). | 01 |
| 2. Regime Jurídico dos Servidores Municipais e alterações (todos os artigos). | 14 |
| 3. Constituição Federal/88: (Arts. 1º ao 19; Arts. 29 a 31; Arts. 34 a 41. Arts. 44 a 69) | 31 |

Conhecimentos Específicos Secretário de Escola

| | |
|---|----|
| 1. Comunicação Oral e Escrita: atendimento ao público | 01 |
| 2. Relações humanas | 12 |
| 3. Comunicação, comunicações organizacionais, eficácia nas comunicações administrativas. | 17 |
| 4. Correspondência oficial - documentos e/ou modelos utilizados | 17 |
| 5. Mensagens eletrônicas, atendimento telefônico, formulários, cartas comerciais, fraseologia adequada | 26 |
| 6. Redação oficial, abreviações, formas de tratamento. | 26 |
| 7. Documentação e Arquivo: pesquisa, documentação, arquivo, sistemas e métodos de arquivamento. | 26 |
| 8. Serviços de secretaria; Cronograma de atividades do serviço de secretaria. Registros escolares; Serviço de pessoal | 37 |
| 9. Técnicas de redação e arquivo. | 42 |
| 10. Administração de materiais | 42 |
| 11. Ergonomia: postura e movimento, fatores ambientais | 63 |
| 12. Organização e higiene do/no local de trabalho | 66 |
| 13. Conteúdos relacionados com as atribuições do cargo independente de referência bibliográfica. | 68 |
| 14. Integralidade das leis e obras didáticas mencionados nas referências bibliográficas a seguir. | 68 |

LÍNGUA PORTUGUESA

| | |
|---|----|
| 1. Leitura E Compreensão De Textos: Assunto E Estruturação. Ideias Principais E Secundárias. Relação Entre Ideias. Ideia Central E Inten- ção Comunicativa. Efeitos De Sentido. Recursos De Argumentação | 01 |
| 2. Figuras De Linguagem. | 10 |
| 3. Informações Implícitas: Pressupostos E Subentendidos | 12 |
| 4. Coesão E Coerência Textuais | 13 |
| 5. Léxico: Significação E Substituição De Palavras E Expressões No Texto | 14 |
| 6. Estrutura E Formação De Palavras. | 15 |
| 7. Ortografia: Emprego De Letras E Acentuação Gráfica, Conforme O Sistema Oficial Vigente (Acordo Ortográfico Da Língua Portuguesa De 1990). Relações Entre Fonemas E Grafias | 16 |
| 8. Aspectos Linguísticos: Relações Morfosintáticas. Flexões E Emprego De Classes Gramaticais. Vozes Verbais E Suas Conversões .. | 18 |
| 9. Coordenação E Subordinação: Emprego Das Conjunções, Das Locuções Conjuntivas E Dos Pronomes Relativos. | 25 |
| 10. Concordância Nominal E Verbal. | 27 |
| 11. Regência Nominal E Verbal | 29 |
| 12. Pontuação | 29 |
| 13. Redação Oficial: Padrão Ofício. | 31 |

LEITURA E COMPREENSÃO DE TEXTOS: ASSUNTO E ESTRUTURAÇÃO. IDEIAS PRINCIPAIS E SECUNDÁRIAS. RELAÇÃO ENTRE IDEIAS. IDEIA CENTRAL E INTENÇÃO COMUNICATIVA. EFEITOS DE SENTIDO. RECURSOS DE ARGUMENTAÇÃO

Compreender e interpretar textos é essencial para que o objetivo de comunicação seja alcançado satisfatoriamente. Com isso, é importante saber diferenciar os dois conceitos. Vale lembrar que o texto pode ser verbal ou não-verbal, desde que tenha um sentido completo.

A **compreensão** se relaciona ao entendimento de um texto e de sua proposta comunicativa, decodificando a mensagem explícita. Só depois de compreender o texto que é possível fazer a sua interpretação.

A **interpretação** são as conclusões que chegamos a partir do conteúdo do texto, isto é, ela se encontra para além daquilo que está escrito ou mostrado. Assim, podemos dizer que a interpretação é subjetiva, contando com o conhecimento prévio e do repertório do leitor.

Dessa maneira, para compreender e interpretar bem um texto, é necessário fazer a decodificação de códigos linguísticos e/ou visuais, isto é, identificar figuras de linguagem, reconhecer o sentido de conjunções e preposições, por exemplo, bem como identificar expressões, gestos e cores quando se trata de imagens.

Dicas práticas

1. Faça um resumo (pode ser uma palavra, uma frase, um conceito) sobre o assunto e os argumentos apresentados em cada parágrafo, tentando traçar a linha de raciocínio do texto. Se possível, adicione também pensamentos e inferências próprias às anotações.

2. Tenha sempre um dicionário ou uma ferramenta de busca por perto, para poder procurar o significado de palavras desconhecidas.

3. Fique atento aos detalhes oferecidos pelo texto: dados, fonte de referências e datas.

4. Sublinhe as informações importantes, separando fatos de opiniões.

5. Perceba o enunciado das questões. De um modo geral, questões que esperam **compreensão do texto** aparecem com as seguintes expressões: *o autor afirma/sugere que...; segundo o texto...; de acordo com o autor...* Já as questões que esperam **interpretação do texto** aparecem com as seguintes expressões: *conclui-se do texto que...; o texto permite deduzir que...; qual é a intenção do autor quando afirma que...*

Tipologia Textual

A partir da estrutura linguística, da função social e da finalidade de um texto, é possível identificar a qual tipo e gênero ele pertence. Antes, é preciso entender a diferença entre essas duas classificações.

Tipos textuais

A tipologia textual se classifica a partir da estrutura e da finalidade do texto, ou seja, está relacionada ao modo como o texto se apresenta. A partir de sua função, é possível estabelecer um padrão específico para se fazer a enunciação.

Veja, no quadro abaixo, os principais tipos e suas características:

| | |
|---|---|
| TEXTO NARRATIVO | Apresenta um enredo, com ações e relações entre personagens, que ocorre em determinados espaço e tempo. É contado por um narrador, e se estrutura da seguinte maneira: apresentação > desenvolvimento > clímax > desfecho |
| TEXTO DISSERTATIVO ARGUMENTATIVO | Tem o objetivo de defender determinado ponto de vista, persuadindo o leitor a partir do uso de argumentos sólidos. Sua estrutura comum é: introdução > desenvolvimento > conclusão. |
| TEXTO EXPOSITIVO | Procura expor ideias, sem a necessidade de defender algum ponto de vista. Para isso, usa-se comparações, informações, definições, conceitualizações etc. A estrutura segue a do texto dissertativo-argumentativo. |
| TEXTO DESCRITIVO | Expõe acontecimentos, lugares, pessoas, de modo que sua finalidade é descrever, ou seja, caracterizar algo ou alguém. Com isso, é um texto rico em adjetivos e em verbos de ligação. |
| TEXTO INJUNTIVO | Oferece instruções, com o objetivo de orientar o leitor. Sua maior característica são os verbos no modo imperativo. |

Gêneros textuais

A classificação dos gêneros textuais se dá a partir do reconhecimento de certos padrões estruturais que se constituem a partir da função social do texto. No entanto, sua estrutura e seu estilo não são tão limitados e definidos como ocorre na tipologia textual, podendo se apresentar com uma grande diversidade. Além disso, o padrão também pode sofrer modificações ao longo do tempo, assim como a própria língua e a comunicação, no geral.

Alguns exemplos de gêneros textuais:

- Artigo
- Bilhete
- Bula
- Carta
- Conto
- Crônica
- E-mail
- Lista
- Manual
- Notícia
- Poema
- Propaganda
- Receita culinária
- Resenha
- Seminário

Vale lembrar que é comum enquadrar os gêneros textuais em determinados tipos textuais. No entanto, nada impede que um texto literário seja feito com a estruturação de uma receita culinária, por exemplo. Então, fique atento quanto às características, à finalidade e à função social de cada texto analisado.

ARGUMENTAÇÃO

O ato de comunicação não visa apenas transmitir uma informação a alguém. Quem comunica pretende criar uma imagem positiva de si mesmo (por exemplo, a de um sujeito educado, ou inteligente, ou culto), quer ser aceito, deseja que o que diz seja admitido como verdadeiro. Em síntese, tem a intenção de convencer, ou seja, tem o desejo de que o ouvinte creia no que o texto diz e faça o que ele propõe.

Se essa é a finalidade última de todo ato de comunicação, todo texto contém um componente argumentativo. A argumentação é o conjunto de recursos de natureza linguística destinados a persuadir a pessoa a quem a comunicação se destina. Está presente em todo tipo de texto e visa a promover adesão às teses e aos pontos de vista defendidos.

As pessoas costumam pensar que o argumento seja apenas uma prova de verdade ou uma razão indiscutível para comprovar a veracidade de um fato. O argumento é mais que isso: como se disse acima, é um recurso de linguagem utilizado para levar o interlocutor a crer naquilo que está sendo dito, a aceitar como verdadeiro o que está sendo transmitido. A argumentação pertence ao domínio da retórica, arte de persuadir as pessoas mediante o uso de recursos de linguagem.

Para compreender claramente o que é um argumento, é bom voltar ao que diz Aristóteles, filósofo grego do século IV a.C., numa obra intitulada *“Tópicos: os argumentos são úteis quando se tem de escolher entre duas ou mais coisas”*.

Se tivermos de escolher entre uma coisa vantajosa e uma desvantajosa, como a saúde e a doença, não precisamos argumentar. Suponhamos, no entanto, que tenhamos de escolher entre duas coisas igualmente vantajosas, a riqueza e a saúde. Nesse caso, precisamos argumentar sobre qual das duas é mais desejável. O argumento pode então ser definido como qualquer recurso que torna uma coisa mais desejável que outra. Isso significa que ele atua no domínio do preferível. Ele é utilizado para fazer o interlocutor crer que, entre duas teses, uma é mais provável que a outra, mais possível que a outra, mais desejável que a outra, é preferível à outra.

O objetivo da argumentação não é demonstrar a verdade de um fato, mas levar o ouvinte a admitir como verdadeiro o que o enunciador está propondo.

Há uma diferença entre o raciocínio lógico e a argumentação. O primeiro opera no domínio do necessário, ou seja, pretende demonstrar que uma conclusão deriva necessariamente das premissas propostas, que se deduz obrigatoriamente dos postulados admitidos. No raciocínio lógico, as conclusões não dependem de crenças, de uma maneira de ver o mundo, mas apenas do encadeamento de premissas e conclusões.

Por exemplo, um raciocínio lógico é o seguinte encadeamento:

*A é igual a B.
A é igual a C.
Então: C é igual a A.*

Admitidos os dois postulados, a conclusão é, obrigatoriamente, que C é igual a A.

Outro exemplo:

*Todo ruminante é um mamífero.
A vaca é um ruminante.
Logo, a vaca é um mamífero.*

Admitidas como verdadeiras as duas premissas, a conclusão também será verdadeira.

No domínio da argumentação, as coisas são diferentes. Nele, a conclusão não é necessária, não é obrigatória. Por isso, deve-se mostrar que ela é a mais desejável, a mais provável, a mais plausível. Se o Banco do Brasil fizer uma propaganda dizendo-se mais confiável do que os concorrentes porque existe desde a chegada da família real portuguesa ao Brasil, ele estará dizendo-nos que um banco com quase dois séculos de existência é sólido e, por isso, confiável. Embora não haja relação necessária entre a solidez de uma instituição bancária e sua antiguidade, esta tem peso argumentativo na afirmação da confiabilidade de um banco. Portanto é provável que se creia que um banco mais antigo seja mais confiável do que outro fundado há dois ou três anos.

Enumerar todos os tipos de argumentos é uma tarefa quase impossível, tantas são as formas de que nos valem para fazer as pessoas preferirem uma coisa a outra. Por isso, é importante entender bem como eles funcionam.

Já vimos diversas características dos argumentos. É preciso acrescentar mais uma: o convencimento do interlocutor, o **auditório**, que pode ser individual ou coletivo, será tanto mais fácil quanto mais os argumentos estiverem de acordo com suas crenças, suas expectativas, seus valores. Não se pode convencer um auditório pertencente a uma dada cultura enfatizando coisas que ele abomina. Será mais fácil convencê-lo valorizando coisas que ele considera positivas. No Brasil, a publicidade da cerveja vem com frequência associada ao futebol, ao gol, à paixão nacional. Nos Estados Unidos, essa associação certamente não surtiria efeito, porque lá o futebol não é valorizado da mesma forma que no Brasil. O poder persuasivo de um argumento está vinculado ao que é valorizado ou desvalorizado numa dada cultura.

Tipos de Argumento

Já verificamos que qualquer recurso linguístico destinado a fazer o interlocutor dar preferência à tese do enunciador é um argumento. Exemplo:

Argumento de Autoridade

É a citação, no texto, de afirmações de pessoas reconhecidas pelo auditório como autoridades em certo domínio do saber, para servir de apoio àquilo que o enunciador está propondo. Esse recurso produz dois efeitos distintos: revela o conhecimento do produtor do texto a respeito do assunto de que está tratando; dá ao texto a garantia do autor citado. É preciso, no entanto, não fazer do texto um amontoado de citações. A citação precisa ser pertinente e verdadeira. Exemplo:

“A imaginação é mais importante do que o conhecimento.”

Quem disse a frase aí de cima não fui eu... Foi Einstein. Para ele, uma coisa vem antes da outra: sem imaginação, não há conhecimento. Nunca o inverso.

Alex José Periscinoto.

In: Folha de S. Paulo, 30/8/1993, p. 5-2

A tese defendida nesse texto é que a imaginação é mais importante do que o conhecimento. Para levar o auditório a aderir a ela, o enunciador cita um dos mais célebres cientistas do mundo. Se um físico de renome mundial disse isso, então as pessoas devem acreditar que é verdade.

Argumento de Quantidade

É aquele que valoriza mais o que é apreciado pelo maior número de pessoas, o que existe em maior número, o que tem maior duração, o que tem maior número de adeptos, etc. O fundamento desse tipo de argumento é que mais = melhor. A publicidade faz largo uso do argumento de quantidade.

Argumento do Consenso

É uma variante do argumento de quantidade. Fundamenta-se em afirmações que, numa determinada época, são aceitas como verdadeiras e, portanto, dispensam comprovações, a menos que o objetivo do texto seja comprovar alguma delas. Parte da ideia de que o consenso, mesmo que equivocado, corresponde ao indiscutível, ao verdadeiro e, portanto, é melhor do que aquilo que não desfruta dele. Em nossa época, são consensuais, por exemplo, as afirmações de que o meio ambiente precisa ser protegido e de que as condições de vida são piores nos países subdesenvolvidos. Ao confiar no consenso, porém, corre-se o risco de passar dos argumentos válidos para os lugares comuns, os preconceitos e as frases carentes de qualquer base científica.

Argumento de Existência

É aquele que se fundamenta no fato de que é mais fácil aceitar aquilo que comprovadamente existe do que aquilo que é apenas provável, que é apenas possível. A sabedoria popular enuncia o argumento de existência no provérbio *“Mais vale um pássaro na mão do que dois voando”*.

Nesse tipo de argumento, incluem-se as provas documentais (fotos, estatísticas, depoimentos, gravações, etc.) ou provas concretas, que tornam mais aceitável uma afirmação genérica. Durante a invasão do Iraque, por exemplo, os jornais diziam que o exército americano era muito mais poderoso do que o iraquiano. Essa afirmação, sem ser acompanhada de provas concretas, poderia ser vista como propagandística. No entanto, quando documentada pela comparação do número de canhões, de carros de combate, de navios, etc., ganhava credibilidade.

Argumento quase lógico

É aquele que opera com base nas relações lógicas, como causa e efeito, analogia, implicação, identidade, etc. Esses raciocínios são chamados quase lógicos porque, diversamente dos raciocínios lógicos, eles não pretendem estabelecer relações necessárias entre os elementos, mas sim instituir relações prováveis, possíveis, plausíveis. Por exemplo, quando se diz *“A é igual a B”*, *“B é igual a C”*, *“então A é igual a C”*, estabelece-se uma relação de identidade lógica. Entretanto, quando se afirma *“Amigo de amigo meu é meu amigo”* não se institui uma identidade lógica, mas uma identidade provável.

Um texto coerente do ponto de vista lógico é mais facilmente aceito do que um texto incoerente. Vários são os defeitos que concorrem para desqualificar o texto do ponto de vista lógico: fugir do tema proposto, cair em contradição, tirar conclusões que não se fundamentam nos dados apresentados, ilustrar afirmações gerais com fatos inadequados, narrar um fato e dele extrair generalizações indevidas.

Argumento do Atributo

É aquele que considera melhor o que tem propriedades típicas daquilo que é mais valorizado socialmente, por exemplo, o mais raro é melhor que o comum, o que é mais refinado é melhor que o que é mais grosseiro, etc.

Por esse motivo, a publicidade usa, com muita frequência, celebridades recomendando prédios residenciais, produtos de beleza, alimentos estéticos, etc., com base no fato de que o consumidor tende a associar o produto anunciado com atributos da celebridade.

Uma variante do argumento de atributo é o argumento da competência linguística. A utilização da variante culta e formal da língua que o produtor do texto conhece a norma linguística socialmente mais valorizada e, por conseguinte, deve produzir um texto em que se pode confiar. Nesse sentido é que se diz que o modo de dizer dá confiabilidade ao que se diz.

Imagine-se que um médico deva falar sobre o estado de saúde de uma personalidade pública. Ele poderia fazê-lo das duas maneiras indicadas abaixo, mas a primeira seria infinitamente mais adequada para a persuasão do que a segunda, pois esta produziria certa estranheza e não criaria uma imagem de competência do médico:

- Para aumentar a confiabilidade do diagnóstico e levando em conta o caráter invasivo de alguns exames, a equipe médica houve por bem determinar o internamento do governador pelo período de três dias, a partir de hoje, 4 de fevereiro de 2001.

- Para conseguir fazer exames com mais cuidado e porque alguns deles são barrapésada, a gente botou o governador no hospital por três dias.

Como dissemos antes, todo texto tem uma função argumentativa, porque ninguém fala para não ser levado a sério, para ser ridicularizado, para ser desmentido: em todo ato de comunicação deseja-se influenciar alguém. Por mais neutro que pretenda ser, um texto tem sempre uma orientação argumentativa.

A orientação argumentativa é uma certa direção que o falante traça para seu texto. Por exemplo, um jornalista, ao falar de um homem público, pode ter a intenção de criticá-lo, de ridicularizá-lo ou, ao contrário, de mostrar sua grandeza.

O enunciador cria a orientação argumentativa de seu texto dando destaque a uns fatos e não a outros, omitindo certos episódios e revelando outros, escolhendo determinadas palavras e não outras, etc. Veja:

“O clima da festa era tão pacífico que até sogras e noras trocavam abraços afetuosos.”

O enunciador aí pretende ressaltar a ideia geral de que noras e sogras não se toleram. Não fosse assim, não teria escolhido esse fato para ilustrar o clima da festa nem teria utilizado o termo *até*, que serve para incluir no argumento alguma coisa inesperada.

Além dos defeitos de argumentação mencionados quando tratamos de alguns tipos de argumentação, vamos citar outros:

- Uso sem delimitação adequada de palavra de sentido tão amplo, que serve de argumento para um ponto de vista e seu contrário. São noções confusas, como paz, que, paradoxalmente, pode ser usada pelo agressor e pelo agredido. Essas palavras podem ter valor positivo (paz, justiça, honestidade, democracia) ou vir carregadas de valor negativo (autoritarismo, degradação do meio ambiente, injustiça, corrupção).

- Uso de afirmações tão amplas, que podem ser derrubadas por um único contra exemplo. Quando se diz *“Todos os políticos são ladrões”*, basta um único exemplo de político honesto para destruir o argumento.

- Emprego de noções científicas sem nenhum rigor, fora do contexto adequado, sem o significado apropriado, vulgarizando-as e atribuindo-lhes uma significação subjetiva e grosseira. É o caso, por exemplo, da frase *“O imperialismo de certas indústrias não permite que outras cresçam”*, em que o termo imperialismo é descabido, uma vez que, a rigor, significa *“ação de um Estado visando a reduzir outros à sua dependência política e econômica”*.

A boa argumentação é aquela que está de acordo com a situação concreta do texto, que leva em conta os componentes envolvidos na discussão (o tipo de pessoa a quem se dirige a comunicação, o assunto, etc).

Convém ainda alertar que não se convence ninguém com manifestações de sinceridade do autor (como eu, que não costumo mentir...) ou com declarações de certeza expressas em fórmulas feitas (como estou certo, creio firmemente, é claro, é óbvio, é evidente, afirmo com toda a certeza, etc). Em vez de prometer, em seu texto, sinceridade e certeza, autenticidade e verdade, o enunciador deve construir um texto que revele isso. Em outros termos, essas qualidades não se prometem, manifestam-se na ação.

A argumentação é a exploração de recursos para fazer parecer verdadeiro aquilo que se diz num texto e, com isso, levar a pessoa a que texto é endereçado a crer naquilo que ele diz.

Um texto dissertativo tem um assunto ou tema e expressa um ponto de vista, acompanhado de certa fundamentação, que inclui a argumentação, questionamento, com o objetivo de persuadir. Argumentar é o processo pelo qual se estabelecem relações para chegar à conclusão, com base em premissas. Persuadir é um processo de convencimento, por meio da argumentação, no qual procura-se convencer os outros, de modo a influenciar seu pensamento e seu comportamento.

A persuasão pode ser válida e não válida. Na persuasão válida, expõem-se com clareza os fundamentos de uma ideia ou proposição, e o interlocutor pode questionar cada passo do raciocínio empregado na argumentação. A persuasão não válida apoia-se em argumentos subjetivos, apelos subliminares, chantagens sentimentais, com o emprego de *“apelações”*, como a inflexão de voz, a mímica e até o choro.

Alguns autores classificam a dissertação em duas modalidades, expositiva e argumentativa. Esta, exige argumentação, razões a favor e contra uma ideia, ao passo que a outra é informativa, apresenta dados sem a intenção de convencer. Na verdade, a escolha dos dados levantados, a maneira de expô-los no texto já revelam uma *“tomada de posição”*, a adoção de um ponto de vista na dissertação, ainda que sem a apresentação explícita de argumentos. Desse ponto de vista, a dissertação pode ser definida como discussão, debate, questionamento, o que implica a liberdade de pensamento, a possibilidade de discordar ou concordar parcialmente. A liberdade de questionar é fundamental, mas não é suficiente para organizar um texto dissertativo. É necessária também a exposição dos fundamentos, os motivos, os porquês da defesa de um ponto de vista.

Pode-se dizer que o homem vive em permanente atitude argumentativa. A argumentação está presente em qualquer tipo de discurso, porém, é no texto dissertativo que ela melhor se evidencia.

Para discutir um tema, para confrontar argumentos e posições, é necessária a capacidade de conhecer outros pontos de vista e seus respectivos argumentos. Uma discussão impõe, muitas

vezes, a análise de argumentos opostos, antagônicos. Como sempre, essa capacidade aprende-se com a prática. Um bom exercício para aprender a argumentar e contra-argumentar consiste em desenvolver as seguintes habilidades:

- **argumentação**: anotar todos os argumentos a favor de uma ideia ou fato; imaginar um interlocutor que adote a posição totalmente contrária;

- **contra-argumentação**: imaginar um diálogo-debate e quais os argumentos que essa pessoa imaginária possivelmente apresentaria contra a argumentação proposta;

- **refutação**: argumentos e razões contra a argumentação oposta.

A argumentação tem a finalidade de persuadir, portanto, argumentar consiste em estabelecer relações para tirar conclusões válidas, como se procede no método dialético. O método dialético não envolve apenas questões ideológicas, geradoras de polêmicas. Trata-se de um método de investigação da realidade pelo estudo de sua ação recíproca, da contradição inerente ao fenômeno em questão e da mudança dialética que ocorre na natureza e na sociedade.

Descartes (1596-1650), filósofo e pensador francês, criou o método de raciocínio silogístico, baseado na dedução, que parte do simples para o complexo. Para ele, verdade e evidência são a mesma coisa, e pelo raciocínio torna-se possível chegar a conclusões verdadeiras, desde que o assunto seja pesquisado em partes, começando-se pelas proposições mais simples até alcançar, por meio de deduções, a conclusão final. Para a linha de raciocínio cartesiano, é fundamental determinar o problema, dividi-lo em partes, ordenar os conceitos, simplificando-os, enumerar todos os seus elementos e determinar o lugar de cada um no conjunto da dedução.

A lógica cartesiana, até os nossos dias, é fundamental para a argumentação dos trabalhos acadêmicos. Descartes propôs quatro regras básicas que constituem um conjunto de reflexos vitais, uma série de movimentos sucessivos e contínuos do espírito em busca da verdade:

- evidência;
- divisão ou análise;
- ordem ou dedução;
- enumeração.

A enumeração pode apresentar dois tipos de falhas: a omissão e a incompreensão. Qualquer erro na enumeração pode quebrar o encadeamento das ideias, indispensável para o processo dedutivo.

A forma de argumentação mais empregada na redação acadêmica é o *silogismo*, raciocínio baseado nas regras cartesianas, que contém três proposições: *duas premissas*, maior e menor, e *a conclusão*. As três proposições são encadeadas de tal forma, que a conclusão é deduzida da maior por intermédio da menor. A premissa maior deve ser universal, emprega *todo, nenhum, pois alguns* não caracteriza a universalidade. Há dois métodos fundamentais de raciocínio: a *dedução* (silogística), que parte do geral para o particular, e a *indução*, que vai do particular para o geral. A expressão formal do método dedutivo é o silogismo. A dedução é o caminho das consequências, baseia-se em uma conexão descendente (do geral para o particular) que leva à conclusão. Segundo esse método, partindo-se de teorias gerais, de verdades universais, pode-se chegar à previsão ou determinação de fenômenos particulares. O percurso do raciocínio vai da causa para o efeito. Exemplo:

Todo homem é mortal (premissa maior = geral, universal)
 Fulano é homem (premissa menor = particular)
 Logo, Fulano é mortal (conclusão)

A indução percorre o caminho inverso ao da dedução, baseia-se em uma conexão ascendente, do particular para o geral. Nesse caso, as constatações particulares levam às leis gerais, ou seja, parte de fatos particulares conhecidos para os fatos gerais, desconhecidos. O percurso do raciocínio se faz do *efeito* para a *causa*.
 Exemplo:

O calor dilata o ferro (particular)
 O calor dilata o bronze (particular)
 O calor dilata o cobre (particular)
 O ferro, o bronze, o cobre são metais
 Logo, o calor dilata metais (geral, universal)

Quanto a seus aspectos formais, o silogismo pode ser válido e verdadeiro; a conclusão será verdadeira se as duas premissas também o forem. Se há erro ou equívoco na apreciação dos fatos, pode-se partir de premissas verdadeiras para chegar a uma conclusão falsa. Tem-se, desse modo, o **sofisma**. Uma definição inexata, uma divisão incompleta, a ignorância da causa, a falsa analogia são algumas causas do sofisma. O sofisma pressupõe má fé, intenção deliberada de enganar ou levar ao erro; quando o sofisma não tem essas intenções propositais, costuma-se chamar esse processo de argumentação de **paralogismo**. Encontra-se um exemplo simples de sofisma no seguinte diálogo:

- Você concorda que possui uma coisa que não perdeu?
- Lógico, concordo.
- Você perdeu um brilhante de 40 quilates?
- Claro que não!
- Então você possui um brilhante de 40 quilates...

Exemplos de sofismas:

Dedução

Todo professor tem um diploma (geral, universal)
 Fulano tem um diploma (particular)
 Logo, fulano é professor (geral – conclusão falsa)

Indução

O Rio de Janeiro tem uma estátua do Cristo Redentor. (particular) Taubaté (SP) tem uma estátua do Cristo Redentor. (particular) Rio de Janeiro e Taubaté são cidades.

Logo, toda cidade tem uma estátua do Cristo Redentor. (geral – conclusão falsa)

Nota-se que as premissas são verdadeiras, mas a conclusão pode ser falsa. Nem todas as pessoas que têm diploma são professores; nem todas as cidades têm uma estátua do Cristo Redentor. Comete-se erro quando se faz generalizações apressadas ou infundadas. A “simples inspeção” é a ausência de análise ou análise superficial dos fatos, que leva a pronunciamentos subjetivos, baseados nos sentimentos não ditados pela razão.

Tem-se, ainda, outros métodos, subsidiários ou não fundamentais, que contribuem para a descoberta ou comprovação da verdade: análise, síntese, classificação e definição. Além desses, existem outros métodos particulares de algumas ciências, que adaptam os processos de dedução e indução à natureza de uma realidade particular. Pode-se afirmar que cada ciência tem seu método próprio demonstrativo, comparativo, histórico etc. A análise,

a síntese, a classificação a definição são chamadas métodos sistemáticos, porque pela organização e ordenação das ideias visam sistematizar a pesquisa.

Análise e síntese são dois processos opostos, mas interligados; a análise parte do todo para as partes, a síntese, das partes para o todo. A análise precede a síntese, porém, de certo modo, uma depende da outra. A análise decompõe o todo em partes, enquanto a síntese recompõe o todo pela reunião das partes. Sabe-se, porém, que o todo não é uma simples justaposição das partes. Se alguém reunisse todas as peças de um relógio, não significa que reconstruiu o relógio, pois fez apenas um amontoado de partes. Só reconstruiria todo se as partes estivessem organizadas, devidamente combinadas, seguida uma ordem de relações necessárias, funcionais, então, o relógio estaria reconstruído.

Síntese, portanto, é o processo de reconstrução do todo por meio da integração das partes, reunidas e relacionadas num conjunto. Toda síntese, por ser uma reconstrução, pressupõe a análise, que é a decomposição. A análise, no entanto, exige uma decomposição organizada, é preciso saber como dividir o todo em partes. As operações que se realizam na análise e na síntese podem ser assim relacionadas:

Análise: penetrar, decompor, separar, dividir.

Síntese: integrar, recompor, juntar, reunir.

A análise tem importância vital no processo de coleta de ideias a respeito do tema proposto, de seu desdobramento e da criação de abordagens possíveis. A síntese também é importante na escolha dos elementos que farão parte do texto.

Segundo Garcia (1973, p.300), a análise pode ser *formal ou informal*. A análise formal pode ser científica ou experimental; é característica das ciências matemáticas, físico-naturais e experimentais. A análise informal é racional ou total, consiste em “discernir” por vários atos distintos da atenção os elementos constitutivos de um todo, os diferentes caracteres de um objeto ou fenômeno.

A análise decompõe o todo em partes, a classificação estabelece as necessárias relações de dependência e hierarquia entre as partes. Análise e classificação ligam-se intimamente, a ponto de se confundir uma com a outra, contudo são procedimentos diversos: análise é decomposição e classificação é hierarquização.

Nas ciências naturais, classificam-se os seres, fatos e fenômenos por suas diferenças e semelhanças; fora das ciências naturais, a classificação pode-se efetuar por meio de um processo mais ou menos arbitrário, em que os caracteres comuns e diferenciadores são empregados de modo mais ou menos convencional. A classificação, no reino animal, em ramos, classes, ordens, subordens, gêneros e espécies, é um exemplo de classificação natural, pelas características comuns e diferenciadoras. A classificação dos variados itens integrantes de uma lista mais ou menos caótica é artificial.

Exemplo: aquecedor, automóvel, barbeador, batata, caminhão, canário, jipe, leite, ônibus, pão, pardal, pintassilgo, queijo, relógio, sabiá, torradeira.

Aves: Canário, Pardal, Pintassilgo, Sabiá.

Alimentos: Batata, Leite, Pão, Queijo.

Mecanismos: Aquecedor, Barbeador, Relógio, Torradeira.

Veículos: Automóvel, Caminhão, Jipe, Ônibus.

Os elementos desta lista foram classificados por ordem alfabética e pelas afinidades comuns entre eles. Estabelecer critérios de classificação das ideias e argumentos, pela ordem de impor-

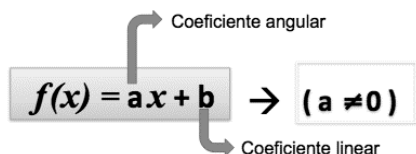
MATEMÁTICA

| | |
|---|----|
| 1. Funções reais: ideia de função, interpretação de gráficos, domínio e imagem, função do 1º grau, função do 2º grau (valor de máximo e de mínimo de uma função do 2º grau) | 01 |
| 2. Equações de 1º e 2º graus | 15 |
| 3. Sistemas de equações de 1º grau com duas incógnitas. | 19 |
| 4. Trigonometria: semelhança de triângulos. Teorema de Tales. Relações métricas no triângulo retângulo. Teorema de Pitágoras e suas aplicações | 21 |
| 5. Geometria plana: ângulos, polígonos, triângulos, quadriláteros, círculo, circunferência, polígonos regulares inscritos e circunscritos. Propriedades, perímetro e área | 30 |
| 6. Geometria espacial: poliedros, prismas, pirâmide, cilindro, cone esfera. Elementos, classificação, áreas e volume | 32 |
| 7. Estatística. | 37 |
| 8. Matemática financeira: juros simples e compostos, descontos, taxas proporcionais. | 41 |

FUNÇÕES REAIS: IDEIA DE FUNÇÃO, INTERPRETAÇÃO DE GRÁFICOS, DOMÍNIO E IMAGEM, FUNÇÃO DO 1º GRAU, FUNÇÃO DO 2º GRAU (VALOR DE MÁXIMO E DE MÍNIMO DE UMA FUNÇÃO DO 2º GRAU)

Funções lineares

Chama-se **função do 1º grau** ou **afim** a função $f: \mathbb{R} \rightarrow \mathbb{R}$ definida por $y = ax + b$, com a e b números reais e $a \neq 0$. a é o coeficiente angular da reta e determina sua inclinação, b é o coeficiente linear da reta e determina a intersecção da reta com o eixo y .



Com $a \in \mathbb{R}^*$ e $b \in \mathbb{R}$.

Atenção

Usualmente chamamos as funções polinomiais de: 1º grau, 2º etc, mas o correto seria Função de grau 1,2 etc. Pois o classifica a função é o seu grau do seu polinômio.

A função do 1º grau pode ser classificada de acordo com seus gráficos. Considere sempre a forma genérica $y = ax + b$.

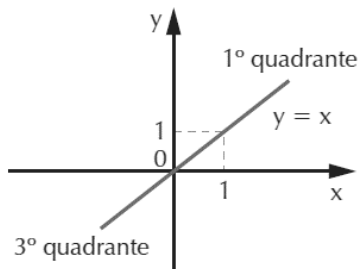
• **Função constante**

Se $a = 0$, então $y = b$, $b \in \mathbb{R}$. Desta maneira, por exemplo, se $y = 4$ é função constante, pois, para qualquer valor de x , o valor de y ou $f(x)$ será sempre 4.

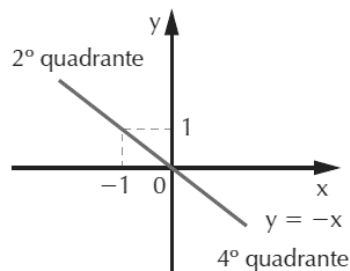


• **Função identidade**

Se $a = 1$ e $b = 0$, então $y = x$. Nesta função, x e y têm sempre os mesmos valores. Graficamente temos: A reta $y = x$ ou $f(x) = x$ é denominada bissetriz dos quadrantes ímpares.



Mas, se $a = -1$ e $b = 0$, temos então $y = -x$. A reta determinada por esta função é a bissetriz dos quadrantes pares, conforme mostra o gráfico ao lado. x e y têm valores iguais em módulo, porém com sinais contrários.



• **Função linear**

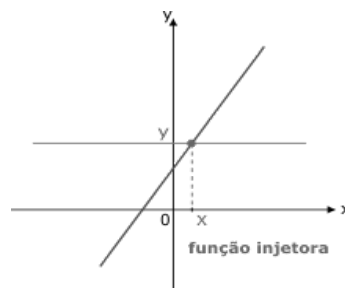
É a função do 1º grau quando $b = 0$, $a \neq 0$ e $a \neq 1$, a e $b \in \mathbb{R}$.

• **Função afim**

É a função do 1º grau quando $a \neq 0$, $b \neq 0$, a e $b \in \mathbb{R}$.

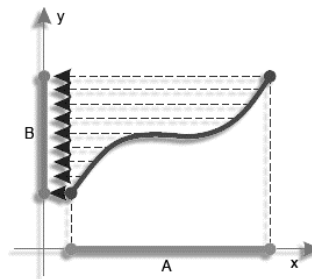
• **Função Injetora**

É a função cujo domínio apresenta elementos distintos e também imagens distintas.



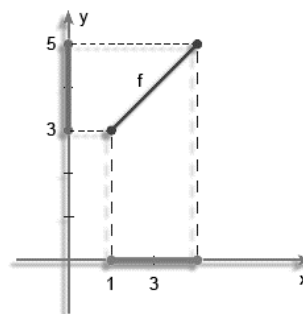
• **Função Sobrejetora**

É quando todos os elementos do domínio forem imagens de PELO MENOS UM elemento do domínio.



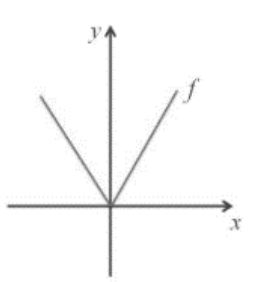
• **Função Bijetora**

É uma função que é ao mesmo tempo injetora e sobrejetora.



• **Função Par**

Quando para todo elemento x pertencente ao domínio temos $f(x)=f(-x)$, $\forall x \in D(f)$. Ou seja, os valores simétricos devem possuir a mesma imagem.



• **Função ímpar**

Quando para todo elemento x pertencente ao domínio, temos $f(-x) = -f(x)$ $\forall x \in D(f)$. Ou seja, os elementos simétricos do domínio terão imagens simétricas.

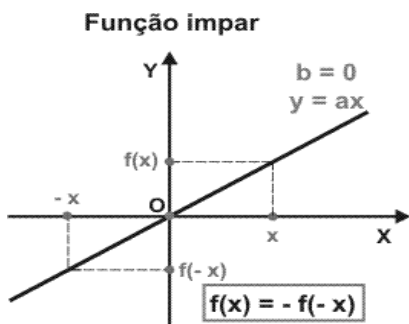
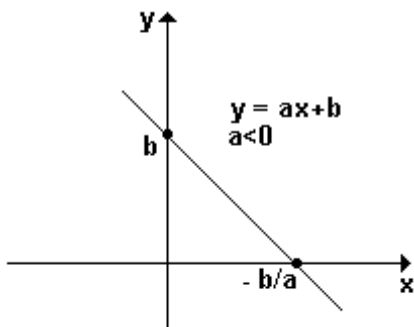


Gráfico da função do 1º grau

A representação geométrica da função do 1º grau é uma reta, portanto, para determinar o gráfico, é necessário obter dois pontos. Em particular, procuraremos os pontos em que a reta corta os eixos x e y .

De modo geral, dada a função $f(x) = ax + b$, para determinarmos a intersecção da reta com os eixos, procedemos do seguinte modo:

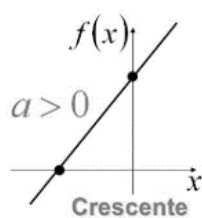


1º) Igualamos y a zero, então $ax + b = 0 \Rightarrow x = -b/a$, no eixo x encontramos o ponto $(-b/a, 0)$.

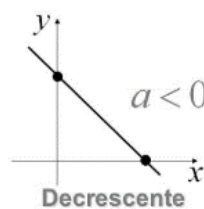
2º) Igualamos x a zero, então $f(x) = a \cdot 0 + b \Rightarrow f(x) = b$, no eixo y encontramos o ponto $(0, b)$.

- $f(x)$ é crescente se a é um número positivo ($a > 0$);
- $f(x)$ é decrescente se a é um número negativo ($a < 0$).

$f(x) = ax + b$



$y = ax + b$



Raiz ou zero da função do 1º grau

A raiz ou zero da função do 1º grau é o valor de x para o qual $y = f(x) = 0$. Graficamente, é o ponto em que a reta “corta” o eixo x . Portanto, para determinar a raiz da função, basta a igualarmos a zero:

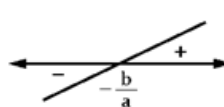
$$f(x) = ax + b \Rightarrow ax + b = 0 \Rightarrow ax = -b \Rightarrow x = -\frac{b}{a}$$

Estudo de sinal da função do 1º grau

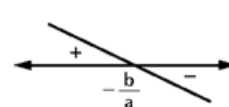
Estudar o sinal de uma função do 1º grau é determinar os valores de x para que y seja positivo, negativo ou zero.

1º) Determinamos a raiz da função, igualando-a a zero: (raiz: $x = -b/a$)

2º) Verificamos se a função é crescente ($a > 0$) ou decrescente ($a < 0$); temos duas possibilidades:



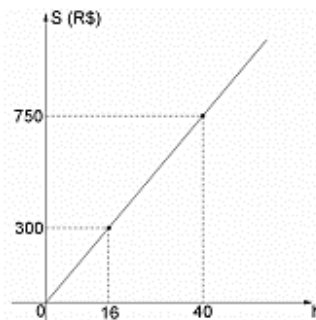
- a) a função é crescente
- se $x = -\frac{b}{a}$, então $y = 0$.
 - se $x < -\frac{b}{a}$, então $y < 0$.
 - se $x > -\frac{b}{a}$, então $y > 0$.



- b) a função é decrescente
- se $x = -\frac{b}{a}$, então $y = 0$.
 - se $x < -\frac{b}{a}$, então $y > 0$.
 - se $x > -\frac{b}{a}$, então $y < 0$.

Exemplos:

(PM/SP – CABO – CETRO) O gráfico abaixo representa o salário bruto (S) de um policial militar em função das horas (h) trabalhadas em certa cidade. Portanto, o valor que este policial receberá por 186 horas é



- (A) R\$ 3.487,50.
- (B) R\$ 3.506,25.
- (C) R\$ 3.534,00.
- (D) R\$ 3.553,00.

Resolução:

$$\frac{300}{16} = \frac{750}{40} = \frac{x}{186}$$

$$40x = 750 \cdot 186$$

$$x = 3487,50$$

Resposta: A

(CBTU/RJ - ASSISTENTE OPERACIONAL - CONDUÇÃO DE VEÍCULOS METROFERROVIÁRIOS – CONSULPLAN) Qual dos pares de pontos a seguir pertencem a uma função do 1º grau decrescente?

- (A) Q(3, 3) e R(5, 5).
- (B) N(0, -2) e P(2, 0).
- (C) S(-1, 1) e T(1, -1).
- (D) L(-2, -3) e M(2, 3).

Resolução:

Para pertencer a uma função polinomial do 1º grau decrescente, o primeiro ponto deve estar em uma posição “mais alta” do que o 2º ponto.

Vamos analisar as alternativas:

(A) os pontos Q e R estão no 1º quadrante, mas Q está em uma posição mais baixa que o ponto R, e, assim, a função é crescente.

(B) o ponto N está no eixo y abaixo do zero, e o ponto P está no eixo x à direita do zero, mas N está em uma posição mais baixa que o ponto P, e, assim, a função é crescente.

(D) o ponto L está no 3º quadrante e o ponto M está no 1º quadrante, e L está em uma posição mais baixa do que o ponto M, sendo, assim, crescente.

(C) o ponto S está no 2º quadrante e o ponto T está no 4º quadrante, e S está em uma posição mais alta do que o ponto T, sendo, assim, decrescente.

Resposta: C

Equações lineares

As equações do tipo $a_1x_1 + a_2x_2 + a_3x_3 + \dots + a_nx_n = b$, são equações lineares, onde a_1, a_2, a_3, \dots são os coeficientes; x_1, x_2, x_3, \dots as incógnitas e b o termo independente.

Por exemplo, a equação $4x - 3y + 5z = 31$ é uma equação linear. Os coeficientes são 4, -3 e 5; x, y e z as incógnitas e 31 o termo independente.

Para $x = 2, y = 4$ e $z = 7$, temos $4.2 - 3.4 + 5.7 = 31$, concluímos que o terno ordenado (2,4,7) é solução da equação linear

$$4x - 3y + 5z = 31.$$

Funções quadráticas

Chama-se função do 2º grau ou função quadrática, de domínio R e contradomínio R, a função:

$$f(x) = ax^2 + bx + c \text{ ou } y = ax^2 + bx + c$$

Com a, b e c reais e $a \neq 0$.

Onde:

a é o coeficiente de x^2

b é o coeficiente de x

c é o termo independente

Atenção:

Chama-se função completa aquela em que a, b e c não são nulos, e função incompleta aquela em que b ou c são nulos.

Raízes da função do 2º grau

Analogamente à função do 1º grau, para encontrar as raízes da função quadrática, devemos igualar $f(x)$ a zero. Teremos então: $ax^2 + bx + c = 0$

A expressão assim obtida denomina-se equação do 2º grau. As raízes da equação são determinadas utilizando-se a fórmula de Bhaskara:

$$x = \frac{-b \pm \sqrt{\Delta}}{2a}, \text{ onde } \Delta = b^2 - 4ac$$

Δ (letra grega: delta) é chamado de discriminante da equação. Observe que o discriminante terá um valor numérico, do qual temos de extrair a raiz quadrada. Neste caso, temos três casos a considerar:

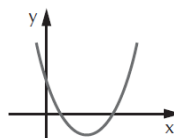
- $\Delta > 0 \Rightarrow$ duas raízes reais e distintas;
- $\Delta = 0 \Rightarrow$ duas raízes reais e iguais;
- $\Delta < 0 \Rightarrow$ não existem raízes reais ($\nexists x \in \mathbb{R}$).

Gráfico da função do 2º grau

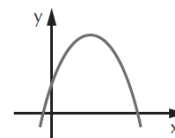
- Concavidade da parábola

Graficamente, a função do 2º grau, de domínio r, é representada por uma curva denominada parábola. Dada a função $y = ax^2 + bx + c$, cujo gráfico é uma parábola, se:

$a > 0$, a concavidade será voltada para cima.

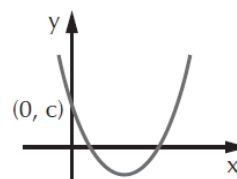


$a < 0$, a concavidade será voltada para baixo.



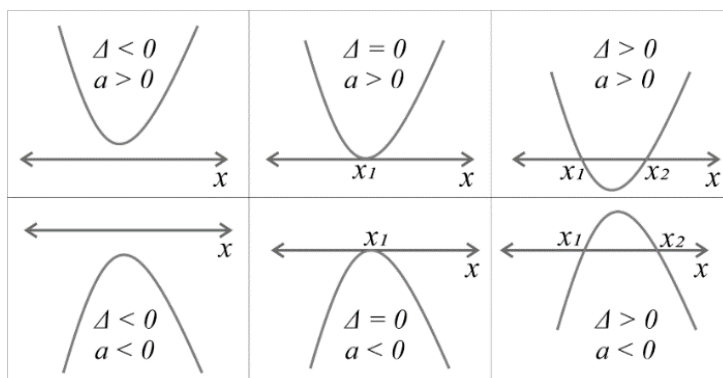
- O termo independente

Na função $y = ax^2 + bx + c$, se $x = 0$ temos $y = c$. Os pontos em que $x = 0$ estão no eixo y, isto significa que o ponto (0, c) é onde a parábola “corta” o eixo y.



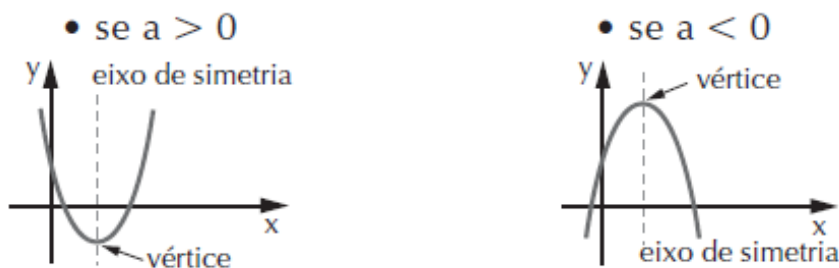
• Raízes da função

Considerando os sinais do discriminante (Δ) e do coeficiente de x^2 , teremos os gráficos que seguem para a função $y = ax^2 + bx + c$.



Vértice da parábola – Máximos e mínimos da função

Observe os vértices nos gráficos:



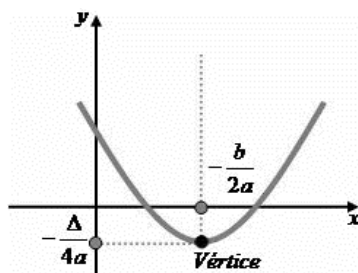
O vértice da parábola será:

- o ponto mínimo se a concavidade estiver voltada para cima ($a > 0$);
- o ponto máximo se a concavidade estiver voltada para baixo ($a < 0$).

A reta paralela ao eixo y que passa pelo vértice da parábola é chamada de eixo de simetria.

Coordenadas do vértice

As coordenadas do vértice da parábola são dadas por:



Estudo do sinal da função do 2º grau

Estudar o sinal da função quadrática é determinar os valores de x para que y seja: positivo, negativo ou zero. Dada a função $f(x) = y = ax^2 + bx + c$, para saber os sinais de y , determinamos as raízes (se existirem) e analisamos o valor do discriminante.

| | $\Delta > 0$ | $\Delta < 0$ | $\Delta = 0$ |
|---------|--------------|--------------|--------------|
| $a > 0$ | | | |
| $a < 0$ | | | |

Exemplos:

(CBM/MG – OFICIAL BOMBEIRO MILITAR – FUMARC) Duas cidades A e B estão separadas por uma distância d . Considere um ciclista que parte da cidade A em direção à cidade B. A distância d , em quilômetros, que o ciclista ainda precisa percorrer para chegar ao seu destino em função do tempo t , em horas, é dada pela função $d(t) = \frac{100-t^2}{t+1}$. Sendo assim, a velocidade média desenvolvida pelo ciclista em todo o percurso da cidade A até a cidade B é igual a

- (A) 10 Km/h
- (B) 20 Km/h
- (C) 90 Km/h
- (D) 100 Km/h

Resolução:

Vamos calcular a distância total, fazendo $t = 0$:

$$d(0) = \frac{100-0^2}{0+1} = 100km$$

Agora, vamos substituir na função:

$$0 = \frac{100-t^2}{t+1}$$

$$100 - t^2 = 0$$

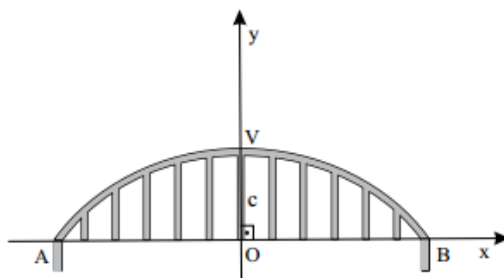
$$-t^2 = -100 \cdot (-1)$$

$$t^2 = 100$$

$$t = \sqrt{100} = 10km/h$$

Resposta: A

(IPEM – TÉCNICO EM METROLOGIA E QUALIDADE – VUNESP) A figura ilustra um arco decorativo de parábola AB sobre a porta da entrada de um salão:



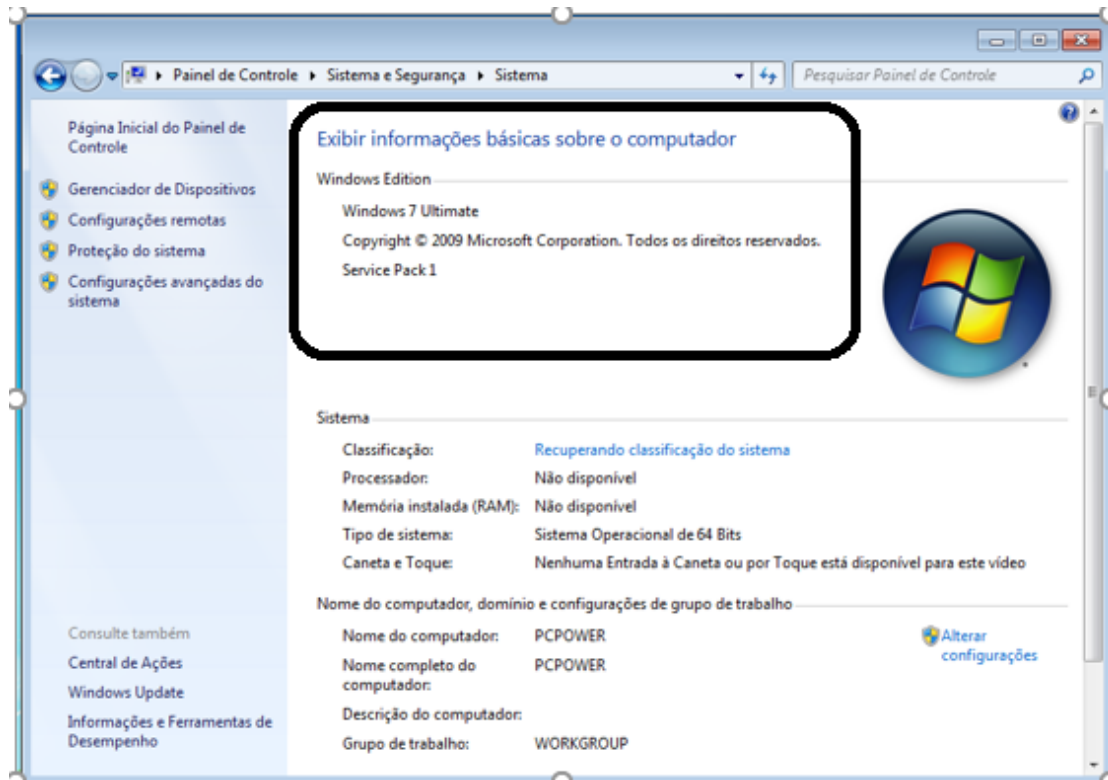
Considere um sistema de coordenadas cartesianas com centro em O, de modo que o eixo vertical (y) passe pelo ponto mais alto do arco (V), e o horizontal (x) passe pelos dois pontos de apoio desse arco sobre a porta (A e B).

Sabendo-se que a função quadrática que descreve esse arco é $f(x) = -x^2 + c$, e que $V = (0; 0,81)$, pode-se afirmar que a distância, em metros, é igual a

1. Conhecimentos Do Sistema Operacional Microsoft Windows 7 E Versões Superiores: Atalhos De Teclado. Área De Trabalho (Exibir, Classificar, Atualizar, Resolução Da Tela, Gadgets) E Menu Iniciar (Documentos, Imagens, Computador, Painel De Controle, Dispositivos E Impressoras, Programa Padrão, Ajuda E Suporte, Desligar, Todos Os Exibir, Alterar, Organizar, Classificar, Ver As Propriedades, Identificar, Usar E Configurar, Utilizando Menus Rápidos Ou Suspensos, Painéis, Listas, Caixa De Pesquisa, Menus, Ícones, Janelas, Teclado E/Ou Mouse). Propriedades Da Barra De Tarefas, Do Menu Iniciar E Do Gerenciador De Tarefas: Saber Trabalhar, Exibir, Alterar, Organizar, Identificar, Usar, Fechar Programa E Configurar, Utilizando As Partes Da Janela (Botões, Painéis, Listas, Caixa De Pesquisa, Caixas De Marcação, Menus, Ícones E Etc.), Teclado E/Ou Mouse. Janelas Para Facilitar A Navegação No Windows E O Trabalho Com Arquivos, Pastas E Bibliotecas. Painel De Controle E Lixeira: Saber Exibir, Alterar, Organizar, Identificar, Usar E Configurar Ambientes, Componentes Da Janela, Menus, Barras De Ferramentas E Ícones. Usar As Funcionalidades Das Janelas, Programa E Aplicativos Utilizando As Partes Da Janela (Botões, Painéis, Listas, Caixa De Pesquisa, Caixas De Marcação, Menus, Ícones Etc.), Teclado E/Ou Mouse. Realizar Ações E Operações Sobre Bibliotecas, Arquivos, Pastas, Ícones E Atalhos: Localizar, Copiar, Mover, Criar, Criar Atalhos, Criptografar, Ocultar, Excluir, Recortar, Colar, Renomear, Abrir, Abrir Com, Editar, Enviar Para, Propriedades Etc. Identificar E Utilizar Nomes Válidos Para Bibliotecas, Arquivos, Pastas, Ícones E Atalhos. Identificar Teclas De Atalho Para Qualquer Operação 01
2. Conhecimentos Sobre O Programa Microsoft Word 2016: Atalhos De Teclado. Saber Identificar, Caracterizar, Usar, Alterar, Configurar E Personalizar O Ambiente, Componentes Da Janela, Funcionalidades, Menus, Ícones, Barra De Ferramentas, Guias, Grupos E Botões, Incluindo Número De Páginas E Palavras, Erros De Revisão, Idioma, Modos De Exibição Do Documento E Zoom. Abrir, Fechar, Criar, Excluir, Visualizar, Formatar, Alterar, Salvar, Configurar Documentos, Utilizado As Barras De Ferramentas, Menus, Ícones, Botões, Guias E Grupos Da Faixa De Opções, Teclado E/Ou Mouse. Identificar E Utilizar Os Botões E Ícones Das Barras De Ferramentas Das Guias E Grupos Início, Inserir, Layout Da Página, Referências, Correspondências, Revisão E Exibição, Para Formatar, Personalizar, Configurar, Alterar E Reconhecer A Formatação De Textos E Documentos. Saber Identificar As Configurações E Configurar As Opções Do Word. Saber Usar A Ajuda. Aplicar Teclas De Atalho Para Qualquer Operação 15
3. Navegador Google Chrome: Atalhos De Teclado. Como Fazer Login Ou Sair. Definir O Google Chrome Como Navegador Padrão. Importar Favoritos E Configurações. Criar Perfil. Personalizar O Chrome Com Apps, Extensões E Temas. Navegar Com Privacidade Ou Excluir O Histórico. Usar Guias E Sugestões. Pesquisar Na Web No Google Chrome. Definir Mecanismo De Pesquisa Padrão. Fazer O Download De Um Arquivo. Usar Ou Corrigir Áudio E Vídeo Em Flash. Ler Páginas Mais Tarde E Off-Line. Imprimir A Partir Do Chrome. Desativar O Bloqueador De Anúncios. Fazer Login Ou Sair Do Chrome. Compartilhar O Chrome Com Outras Pessoas. Definir Sua Página Inicial E De Inicialização. Criar, Ver E Editar Favoritos. Ver Favoritos, Senhas E Mais Em Todos Os Seus Dispositivos. Navegar Como Visitante. Criar E Editar Usuários Supervisionados. Preencher Formulários Automaticamente. Gerenciar Senhas. Gerar Uma Senha. Compartilhar Seu Local. Limpar Dados De Navegação. Limpar, Ativar E Gerenciar Cookies No Chrome. Redefinir As Configurações Do Chrome Para Padrão. Navegar Com Privacidade. Escolher Configurações De Privacidade. Verificar Se A Conexão De Um Site É Segura. Gerenciar Avisos Sobre Sites Não Seguros. Remover Softwares E Anúncios Indesejados. Iniciar Ou Parar O Envio Automático De Relatórios De Erros E Falhas. Aumentar A Segurança Com O Isolamento De Site. Usar O Chrome Com Outro Dispositivo. Configurações Do Google Chrome: Alterar Tamanho De Texto, Imagem E Vídeo (Zoom), Ativar E Desativar Notificações, Alterar Idiomas E Traduzir Páginas Da Web, Usar A Câmera E O Microfone, Alterar Permissões Do Site, Redefinir As Configurações Do Chrome Para O Padrão E Acessibilidade No Chrome. Corrigir Problemas: Melhorar A Execução Do Chrome, Corrigir Problemas Com Conteúdo Da Web E Corrigir Erros De Conexão 25

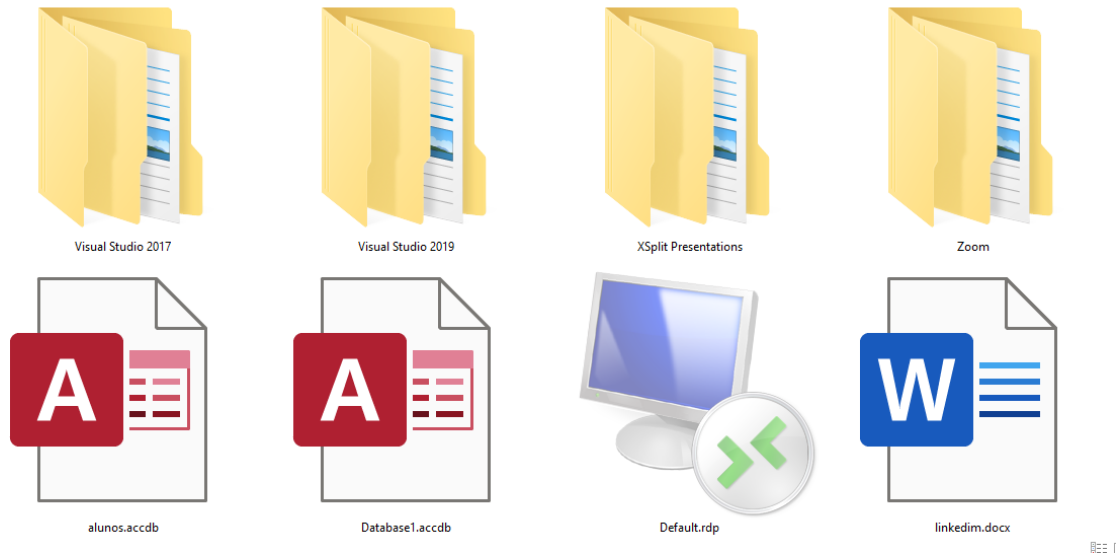
CONHECIMENTOS DO SISTEMA OPERACIONAL MICROSOFT WINDOWS 7 E VERSÕES SUPERIORES: ATALHOS DE TECLADO. ÁREA DE TRABALHO (EXIBIR, CLASSIFICAR, ATUALIZAR, RESOLUÇÃO DA TELA, GADGETS) E MENU INICIAR (DOCUMENTOS, IMAGENS, COMPUTADOR, PAINEL DE CONTROLE, DISPOSITIVOS E IMPRESSORAS, PROGRAMA PADRÃO, AJUDA E SUPORTE, DESLIGAR, TODOS OS EXIBIR, ALTERAR, ORGANIZAR, CLASSIFICAR, VER AS PROPRIEDADES, IDENTIFICAR, USAR E CONFIGURAR, UTILIZANDO MENUS RÁPIDOS OU SUSPENSOS, PAINÉIS, LISTAS, CAIXA DE PESQUISA, MENUS, ÍCONES, JANELAS, TECLADO E/OU MOUSE). PROPRIEDADES DA BARRA DE TAREFAS, DO MENU INICIAR E DO GERENCIADOR DE TAREFAS: SABER TRABALHAR, EXIBIR, ALTERAR, ORGANIZAR, IDENTIFICAR, USAR, FECHAR PROGRAMA E CONFIGURAR, UTILIZANDO AS PARTES DA JANELA (BOTÕES, PAINÉIS, LISTAS, CAIXA DE PESQUISA, CAIXAS DE MARCAÇÃO, MENUS, ÍCONES E ETC.), TECLADO E/OU MOUSE. JANELAS PARA FACILITAR A NAVEGAÇÃO NO WINDOWS E O TRABALHO COM ARQUIVOS, PASTAS E BIBLIOTECAS. PAINEL DE CONTROLE E LIXEIRA: SABER EXIBIR, ALTERAR, ORGANIZAR, IDENTIFICAR, USAR E CONFIGURAR AMBIENTES, COMPONENTES DA JANELA, MENUS, BARRAS DE FERRAMENTAS E ÍCONES. USAR AS FUNCIONALIDADES DAS JANELAS, PROGRAMA E APLICATIVOS UTILIZANDO AS PARTES DA JANELA (BOTÕES, PAINÉIS, LISTAS, CAIXA DE PESQUISA, CAIXAS DE MARCAÇÃO, MENUS, ÍCONES ETC.), TECLADO E/OU MOUSE. REALIZAR AÇÕES E OPERAÇÕES SOBRE BIBLIOTECAS, ARQUIVOS, PASTAS, ÍCONES E ATALHOS: LOCALIZAR, COPIAR, MOVER, CRIAR, CRIAR ATALHOS, CRIPTOGRAFAR, OCULTAR, EXCLUIR, RECORTAR, COLAR, RENOMEAR, ABRIR, ABRIR COM, EDITAR, ENVIAR PARA, PROPRIEDADES ETC. IDENTIFICAR E UTILIZAR NOMES VÁLIDOS PARA BIBLIOTECAS, ARQUIVOS, PASTAS, ÍCONES E ATALHOS. IDENTIFICAR TECLAS DE ATALHO PARA QUALQUER OPERAÇÃO

WINDOWS 7



Conceito de pastas e diretórios

Pasta algumas vezes é chamada de diretório, mas o nome “pasta” ilustra melhor o conceito. Pastas servem para organizar, armazenar e organizar os arquivos. Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos, aplicativos diversos). Lembrando sempre que o Windows possui uma pasta com o nome do usuário onde são armazenados dados pessoais. Dentro deste contexto temos uma hierarquia de pastas.

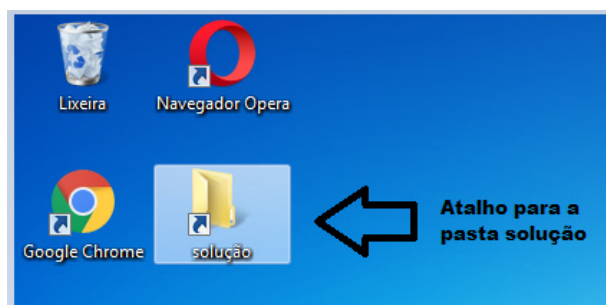
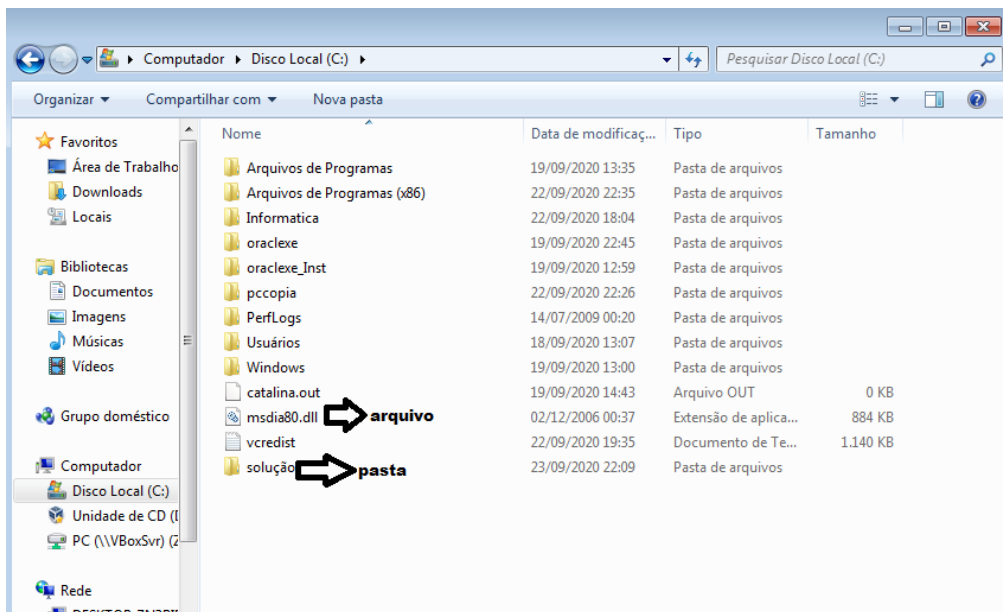


No caso da figura acima, temos quatro pastas e quatro arquivos.

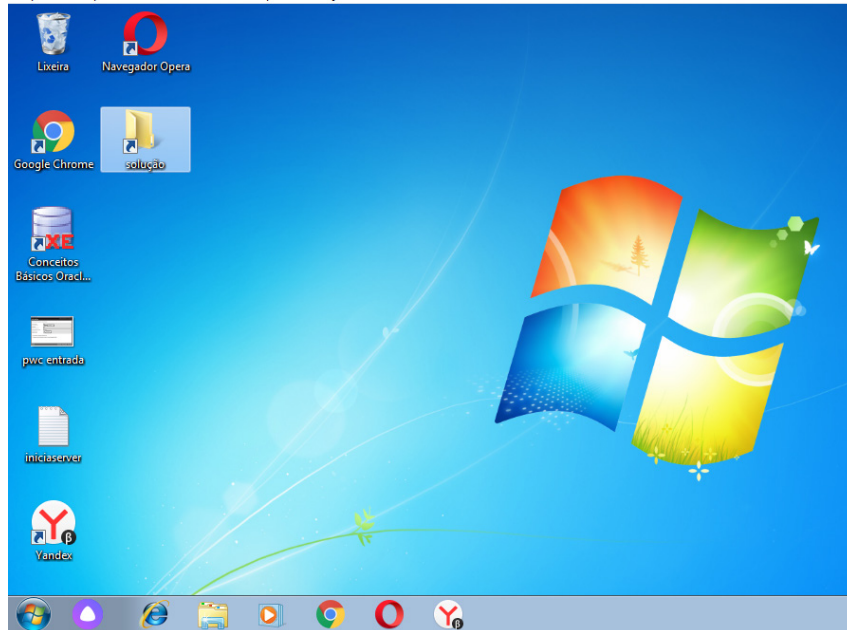
Arquivos e atalhos

Como vimos anteriormente: pastas servem para organização, vimos que uma pasta pode conter outras pastas, arquivos e atalhos.

- **Arquivo** é um item único que contém um determinado dado. Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos e etc..), aplicativos diversos, etc.
- **Atalho** é um item que permite fácil acesso a uma determinada pasta ou arquivo propriamente dito.



Área de trabalho do Windows 7



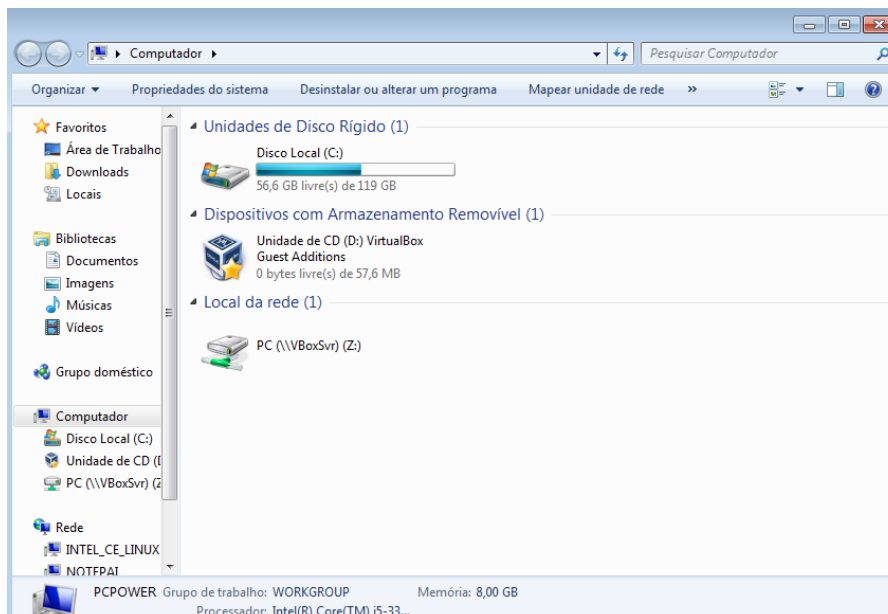
Área de transferência

A área de transferência é muito importante e funciona em segundo plano. Ela funciona de forma temporária guardando vários tipos de itens, tais como arquivos, informações etc.

- Quando executamos comandos como “Copiar” ou “Ctrl + C”, estamos copiando dados para esta área intermediária.
- Quando executamos comandos como “Colar” ou “Ctrl + V”, estamos colando, isto é, estamos pegando o que está gravado na área de transferência.

Manipulação de arquivos e pastas

A caminho mais rápido para acessar e manipular arquivos e pastas e outros objetos é através do “Meu Computador”. Podemos executar tarefas tais como: copiar, colar, mover arquivos, criar pastas, criar atalhos etc.



Uso dos menus



Programas e aplicativos

- Media Player
- Media Center
- Limpeza de disco
- Desfragmentador de disco
- Os jogos do Windows.
- Ferramenta de captura
- Backup e Restore

Interação com o conjunto de aplicativos

Vamos separar esta interação do usuário por categoria para entendermos melhor as funções categorizadas.

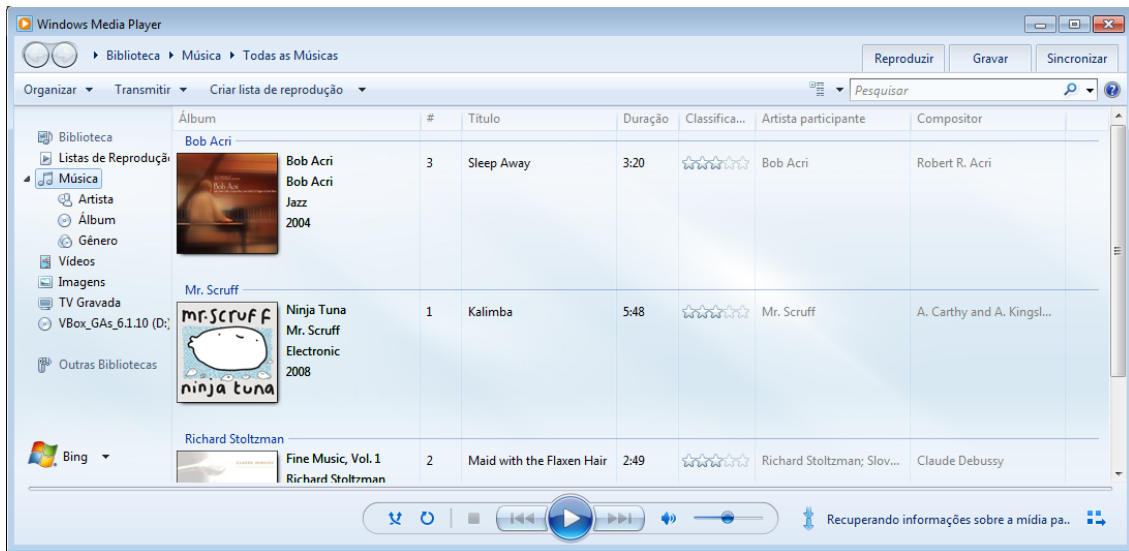
Facilidades



O Windows possui um recurso muito interessante que é o Capturador de Tela , simplesmente podemos, com o mouse, recortar a parte desejada e colar em outro lugar.

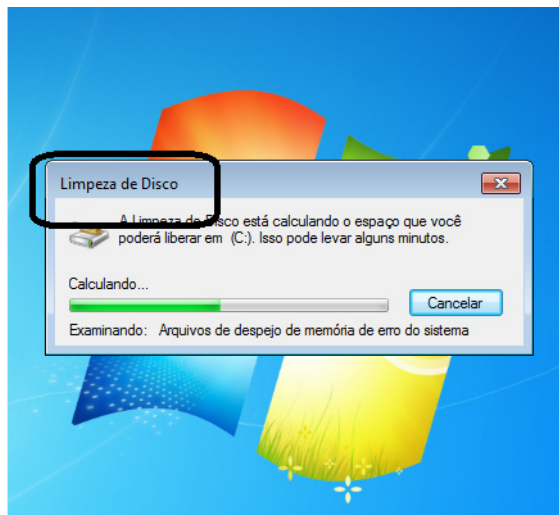
Música e Vídeo

Temos o Media Player como player nativo para ouvir músicas e assistir vídeos. O Windows Media Player é uma excelente experiência de entretenimento, nele pode-se administrar bibliotecas de música, fotografia, vídeos no seu computador, copiar CDs, criar playlists e etc., isso também é válido para o media center.



Ferramentas do sistema

- A limpeza de disco é uma ferramenta importante, pois o próprio Windows sugere arquivos inúteis e podemos simplesmente confirmar sua exclusão.



LEGISLAÇÃO

| | |
|---|----|
| 1. Lei Orgânica do Município e alterações (todos os artigos). | 01 |
| 2. Regime Jurídico dos Servidores Municipais e alterações (todos os artigos). | 14 |
| 3. Constituição Federal/88: (Arts. 1º ao 19; Arts. 29 a 31; Arts. 34 a 41. Arts. 44 a 69) | 31 |

LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO E ALTERAÇÕES (TODOS OS ARTIGOS)

LEI ORGÂNICA MUNICIPAL, DE 10/03/1998

**TÍTULO I
DA ORGANIZAÇÃO MUNICIPAL
CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º O Município de Chувиска parte integrante da República Federativa do Brasil e do Estado do Rio Grande do Sul, organiza-se, autonomamente em tudo que respeite o seu interesse local e o bem estar de sua população, regendo-se por esta Lei Orgânica e demais leis que adotar, respeitados os princípios estabelecidos nas Constituições Federal e Estadual.

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

Art. 2º A soberania popular é exercida por sufrágio universal e pelo voto direto e secreto, com igual valor para todos e, nos termos desta Lei Orgânica mediante:

- I - Plebiscito;
- II - Referendo;
- III - Iniciativa Popular.

Art. 3º São poderes do Município, independentes e harmônicos entre si, o Legislativo e o Executivo.

§ 1º É vedada a delegação de atributos entre os poderes.

§ 2º O cidadão investido na função de um deles não pode exercer de outro.

Art. 4º É mantido o atual território do Município, nos limites fixados por ocasião de sua criação, só podem ser alterados desde que preservada a continuidade e a unidade histórica cultural do ambiente urbano, nos termos da Legislação Estadual.

Art. 5º Os símbolos do Município serão estabelecidos em Lei.

Art. 6º É considerada data magna do Município de Chувиска o dia 28 de dezembro.

**TÍTULO II
DA ORGANIZAÇÃO MUNICIPAL
CAPÍTULO I
DOS BENS MUNICIPAIS**

Art. 7º São bens municipais todas as coisas, móveis e imóveis, direitos e ações que, a qualquer título, pertençam ou venham a pertencer ao Município.

§ 1º A administração dos bens municipais é de competência do Prefeito, exceto os que são utilizados nos serviços da Câmara de Vereadores Municipal, que são de competência de seu presidente.

§ 2º É vedada a doação, venda ou concessão de bens de uso comum.

§ 3º A aquisição de bens imóveis, por compra ou permuta, dependerá de prévia autorização da Câmara Municipal de Vereadores, precedida da avaliação.

§ 4º A alienação de bens imóveis e dominicais é subordinada à existência de interesse Público devidamente justificado, sendo sempre precedida de avaliação e dependente da autorização legislativa.

Art. 8º O uso de bens municipais por terceiros pode ser feito mediante concessão ou permissão e por tempo determinado, conforme o interesse público exigir.

**CAPÍTULO II
DA COMPETÊNCIA DO MUNICÍPIO**

Art. 9º Compete ao Município prover a tudo quanto respeite ao seu interesse local, tendo como objetivo o pleno desenvolvimento de suas funções e garantindo o bem estar de seus habitantes.

Art. 10. Compete ao Município, o exercido de sua autonomia:

I - organizar-se administrativamente, observadas as Legislações Federal e Estadual;

II - promulgar suas leis, expedir decretos e atos relativos aos assuntos de seu interesse;

III - administrar seus bens, adquiri-los e aliená-los, aceitar doações, legados e heranças e dispor de suas aplicações;

IV - desapropriar, por necessidade ou utilidade pública, ou por interesse social, nos casos previstos em lei;

V - conceder e permitir os serviços públicos locais e os que lhe sejam concernentes;

VI - organizar quadros e estabelecer o regime jurídico de seus servidores;

VII - elaborar o Plano Diretor de desenvolvimento Urbano, estabelecendo normas de edificações, de loteamentos, de zoneamento, bem como diretrizes urbanísticas convenientes à ordenação de seu território; (Vide LM 104/1998)

VIII - estabelecer normas de prevenção e controle de ruídos, da poluição do meio ambiente do espaço aéreo e das águas;

IX - explorar, conceder e permitir os serviços de transporte coletivo, táxis e outros, fixando suas tarifas, itinerários, pontos de estacionamento e paradas;

X - regulamentar a utilização dos logradouros públicos e sinalizar as faixas de rolamento e zonas de silêncio;

XI - disciplinar os serviços de carga e descarga e a fixação de tonelagem máxima permitida;

XII - estabelecer servidões administrativas necessárias à realização de seus serviços;

XIII - regulamentar e fiscalizar a instalação e funcionamento dos elevadores;

XIV - disciplinar as limpezas dos logradouros públicos, a remoção do lixo domiciliar e dispor sobre a prevenção de incêndio;

XV - licenciar estabelecimentos industriais, comerciais, de prestação de serviços e outros, cassar os alvarás de licenças dos que se tornem danosos à saúde, à higiene, ao bem estar público e aos bons costumes;

XVI - fixar os feriados municipais, bem como o horário de funcionamento de estabelecimentos comerciais, industriais, de prestação de serviços e outros;

XVII - legislar sobre serviços funerários e cemitérios, fiscalizando os que pertencem a entidades particulares;

XVIII - interditar edificações em ruínas ou em condições de insalubridade e fazer demolir construções que ameacem a segurança coletiva;

XIX - regulamentar a fixação de cartazes, anúncios, emblemas e quaisquer outros meios de publicidade de propaganda;

XX - regulamentar e fiscalizar as competições esportivas, os espetáculos e os divertimentos públicos;

XXI - legislar sobre a apreensão e depósito de semoventes, mercadorias e móveis em geral, no caso de transgressão de leis e demais atos municipais, bem como sobre a forma e condições de vendas das coisas e bens apreendidos;

XXII - legislar sobre serviços públicos e regulamentar os processos de instalação, distribuição e consumo de água, gás, luz e energia elétrica e todos os demais serviços de caráter e uso coletivo;

XXIII - Elaborar o orçamento, prevendo a receita e fixando a despesa, com base no planejamento adequado;

XXIV - instituir e arrecadar os tributos de sua competência, fixar e cobrar preços, bem como aplicar suas rendas, sem prejuízo da obrigatoriedade de prestar contas e publicar balancetes nos prazos fixados em lei;

XXV - promover adequado ordenamento territorial, mediante planejamento e controle de parcelamento e da ocupação do solo urbano;

XXVI - estabelecer e impor penalidades por infração de suas leis e regulamentos;

XXVII - dispor sobre registro, vacinação e captura de animais;

XXVIII - estabelecer normas de prevenção e controle de poluição do ar e da água;

XXIX - fiscalizar pesos e medidas e quaisquer instrumentos e aparelhos de pesar ou medir artigos destinados à venda; verificar peso ou medidas escritas em artigos expostos ou destinados à venda.

Art. 11. Compete, ainda, ao município, concorrentemente com a União ou o Estado, ou supletivamente a eles:

I - zelar pela saúde, higiene e segurança e assistência pública;

II - promover o ensino, a educação e a cultura;

III - estimular o melhor aproveitamento da terra, bem como as defesas contra as formas de exaustão do solo;

IV - abrir e conservar estradas e caminhos e determinar a execução de serviços públicos;

V - promover a defesa sanitária, vegetal e animal, a extinção de insetos e animais daninhos;

VI - proteger os documentos, as obras e outros bens de valor histórico, artístico e cultural, os monumentos, as paisagens naturais notáveis;

VII - impedir a evasão, a destruição e a descaracterização de obras de arte e outros bens de valor histórico, artístico e cultural;

VIII - amparar a maternidade, a infância e os desvalidos, coordenando e orientando os serviços no âmbito do Município;

IX - estimular a educação e a prática desportiva;

X - proteger a juventude contra toda a exploração, bem como contra os fatores que possam conduzi-la ao abandono físico, moral e intelectual;

XI - tomar as medidas necessárias para restringir a mortalidade e a morbidez infantil, bem como medidas que impeçam a propagação de doenças transmissíveis;

XII - incentivar o comércio, a indústria, a agricultura, o turismo e outras atividades que visem ao desenvolvimento econômico;

XIII - fiscalizar a produção, a conservação, o comércio e o transporte de gêneros alimentícios destinados ao abastecimento público;

XIV - regulamentar e exercer outras atribuições não vedadas pela Constituição Federal e Estadual.

Art. 12. Os logradouros, escolas, obras e serviços públicos só podem receber nomes de pessoas falecidas há, pelo menos, um ano.

Parágrafo único. As entidades constituídas no município poderão apresentar no Legislativo Municipal proposta de homenagens e nomes para praças, ruas, monumentos, logradouros públicos e escolas municipais.

Art. 13. O Município através de lei aprovada pela maioria absoluta da Câmara de Vereadores, pode outorgar o título de "Cidadão Honorário" a pessoa que, a par de notória idoneidade, tenha-se destacado na prestação de serviços a comunidade ou por seu trabalho social, cultural e artístico, seja merecedora de gratidão e reconhecimento da sociedade.

Art. 14. Ao Município é vedado:

I - permitir ou fazer uso de estabelecimento gráfico, jornal, estação de rádio, televisão, serviço de alto falante ou qualquer outro meio de comunicação de sua propriedade, para propaganda política-partidária ou fins estranhos à administração;

II - estabelecer cultos religiosos ou igrejas, subvencioná-las, embaraçar-lhes o exercício ou manter com eles, ou seus representantes, relações de dependência ou aliança;

III - contrair empréstimo externo sem prévia autorização do Senado federal;

IV - instituir ou aumentar tributos sem que a lei o estabeleça.

TÍTULO III
DO GOVERNO DO MUNICÍPIO
CAPÍTULO I
SEÇÃO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 15. O Poder Legislativo do Município é exercido pela Câmara Municipal de Vereadores, nos termos desta Lei Orgânica.

Parágrafo único. A legislatura terá a duração de quatro anos.

Art. 16. A Câmara Municipal de Vereadores compõe-se de representantes do povo, eleitos pelo sistema proporcional.

Parágrafo único. O número de Vereadores será proporcional à população do Município, observados os limites estabelecidos pela Constituição Federal.

Art. 17. A Câmara Municipal de Vereadores, reúne-se independente de convocação, no dia 1º de fevereiro de cada ano para abertura da sessão Legislativa, funcionando ordinariamente até 30 de junho e de 1º de agosto até 31 de dezembro.

§ 1º Nos demais meses, a Câmara de Vereadores ficará em recesso.

§ 2º Durante o período legislativo Ordinário, a Câmara realizará, no mínimo, uma sessão por semana.

Art. 18. No primeiro dia do ano de cada legislatura, cuja duração coincide com o mandato do Prefeito e dos Vereadores, a Câmara reúne-se para dar posse aos Vereadores, ao Prefeito e ao Vice-Prefeito e elege sua mesa.

§ 1º É de um ano o mandato da mesa, permitida a reeleição de seus membros na mesma legislatura.

§ 2º A composição da Mesa respeita, dentro do possível os critérios de representação pluripartidária e de proporcionalidade.

§ 3º Os Vereadores prestam compromisso, tomam posse e devem fazer declaração de seus bens na forma da lei.

Art. 19. A convocação extraordinária da Câmara Municipal de Vereadores cabe ao seu Presidente, a um terço de seus membros, ao Prefeito e a Comissão representativa,

§ 1º Nas sessões Legislativas extraordinárias a Câmara Municipal de Vereadores somente pode deliberar sobre matéria de convocação.

§ 2º Para as reuniões extraordinárias, a convocação dos Vereadores será pessoal e feita com antecedência mínima de 48 horas.

Art. 20. A Câmara de Vereadores funciona com a presença, no mínimo da maioria de seus membros, e as deliberações são tomadas por maioria dos votos presentes, salvo os casos previstos na lei Orgânica e no Regimento Interno.

Parágrafo único. O Presidente da Câmara vota somente quando há empate ou quando a matéria exige a aprovação da maioria absoluta de seus Membros e nos casos de Votação secreta.

Art. 21. A Câmara receberá o Prefeito, desde que informe no prazo de 48 horas do início da sessão ordinária ao Presidente, para tratar de assunto de interesse Público.

Art. 22. As sessões da Câmara são públicas e o voto é aberto.

Parágrafo único. O voto é secreto somente nos casos previstos nesta Lei Orgânica e no Regimento Interno.

Art. 23. A Câmara de Vereadores ou suas comissões, a requerimento da maioria de seus Membros, pode convocar Secretários Municipais, Titulares de Autarquia ou de Instituição de que participe o Município, para comparecerem perante eles a fim de prestar informações sobre assuntos previamente designados e constantes da convocação.

Parágrafo único. Independente de convocação, quando o secretário deseja prestar esclarecimento ou solicitar providências legislativas a qualquer comissão, esta designa dia e hora para ouvi-lo.

Art. 24. Cabe a Câmara de Vereadores criar Comissão de Inquérito sobre fato determinado e por prazo certo que se inclua na competência municipal, sempre que a requerimento de, no mínimo, 1/3 de seus Membros.

Parágrafo único. As Comissões Parlamentares de Inquérito terão reconhecidos poderes de investigação próprios das autoridades judiciais, além de outros previstos no Regimento Interno, sendo suas conclusões, se for o caso, encaminhadas ao Ministério Público, para que promova a responsabilização civil ou criminal dos infratores.

SEÇÃO II DAS ATRIBUIÇÕES DA CÂMARA DE VEREADORES

Art. 25. Compete à Câmara de Vereadores, com sanção do Prefeito:

I - legislar sobre todas as matérias atribuídas ao Município pelas Constituições Federal e do Estado e por esta Lei Orgânica.

II - votar:

- a) o Plano Plurianual;
- b) os Projetos de Diretrizes Orçamentárias;
- c) os Projetos de Orçamentos Anuais;
- d) os Pedidos de Informações;
- e) o Plano de Auxílio e Subvenções.

III - promulgar Leis;

IV - legislar sobre tributos de competência Municipal;

V - legislar sobre a criação, extinção de cargos e função do Município bem como fixar e alterar vencimentos e outras vantagens pecuniárias;

VI - votar leis que disponham sobre a alienação e aquisição de bens móveis;

VII - legislar sobre a concessão de serviços públicos do Município;

VIII - legislar sobre a concessão e permissão de uso de bens próprios municipais;

IX - dispor sobre a divisão territorial do Município, respeitadas as Legislações Federal e Estadual;

X - criar, alterar, reformar ou extinguir órgãos públicos do Município;

XI - deliberar sobre empréstimo e operações de crédito, bem como as formas e meio de seu pagamento;

XII - transferir, temporariamente ou definitivamente, a sede do Município, quando o interesse público o exige;

XIII - anistiar e cancelar, nos termos da Lei, a dívida ativa do Município, autorizar a suspensão de sua cobrança e a revelação de ônus e juros.

Art. 26. É de competência exclusiva da Câmara de Vereadores:

I - eleger sua Mesa, elaborar seu regimento interno e dispor sobre sua organização,

II - através de Resolução, criar, alterar e extinguir os cargos e funções de seu quadro de servidores, dispor sobre o provimento dos mesmos, bem como fixar e alterar seus vencimentos e vantagens;

III - emendar à Lei Orgânica;

IV - representar, pela maioria de seus Membros, para efeito de intervenção no Município, nos termos da Legislação Federal e Estadual;

V - exercer a Fiscalização da Administração Financeira e orçamentária do município, com auxílio do Tribunal de Contas do Estado, e julgar as contas do Prefeito;

VI - fixar a remuneração de seus membros, do Prefeito e do Vice-Prefeito;

VII - autorizar o Prefeito e Vice-Prefeito a se afastarem do Município por mais de 7 (sete) dias úteis;

VIII - convocar qualquer secretário ou diretor de Instituição de que participe o Município, para prestar, pessoalmente, informações sobre assuntos de sua competência, previamente determinado, importando a ausência injustificada em crime de responsabilidade;

IX - solicitar informações, por escrito, às repartições estaduais sediadas no Município, ao Tribunal de Contas do Estado nos limites traçados no art. 71, i VII da Constituição Federal, e ao Prefeito Municipal sobre projeto de lei em tramitação na Câmara de Vereadores e sobre atos, contratos, convênios e consórcio, no que respeite a receita e despesa pública;

X - mudar, temporária ou definitivamente, sua sede;

XI - dar posse ao Prefeito e Vice-Prefeito, cassar os seus mandatos bem como o dos Vereadores, nos casos previstos nesta Lei Orgânica e na Lei Federal;

XII - receber o compromisso do Prefeito e Vice-Prefeito, dar-lhes posse, conceder-lhes licença, receber renúncia, bem como declarar extinto em seu mandato, nos casos previstos em lei;

XIII - suspender a execução, no todo ou em parte, de qualquer ato, resolução ou regulamento municipal, que tenham sido pelo Poder Judiciário, declarado infringente à Constituição, à Lei Orgânica ou às leis;

XIV - criar Comissão Parlamentar de Inquérito sobre fato determinado;

XV - propor ao Prefeito a execução de qualquer obra ou medida que interesse à coletividade ou ao serviço público;

XVI - fixar o número de Vereadores para a legislatura seguinte, nos termos da Constituição Federal.

§ 1º No caso de não ser fixado o número de Vereadores no prazo previsto neste artigo, será mantida a composição da legislatura em curso.

§ 2º A solicitação das informações ao Prefeito deverá ser encaminhada pelo Presidente da Câmara após a aprovação do pedido pela maioria absoluta dos seus membros.

SEÇÃO III DA COMISSÃO REPRESENTATIVA

Art. 27. A Comissão Representativa funciona no recesso da Câmara Municipal de Vereadores e tem as seguintes atribuições:

I - zelar pelas prerrogativas do Poder Legislativo;

II - zelar pela observância das Constituições, desta Lei Orgânica e demais leis;

III - autorizar o Prefeito e Vice-Prefeito, nos casos exigidos, a se ausentarem do Município e Estado;

IV - convocar extraordinariamente a Câmara Municipal de Vereadores;

V - tomar medidas urgentes de Competência da Câmara Municipal de Vereadores.

Parágrafo único. As normas relativas ao desempenho das atribuições da Comissão Representativa serão estabelecidas no Regime Interno da Câmara.

Art. 28. A Comissão Representativa, constituída por número ímpar de Vereadores, será composta pela Mesa e pelos demais Membros indicados pelas respectivas Bancadas, assegurada a representação de todos os partidos que compõem o Legislativo, perfazendo no seu total a maioria absoluta da Câmara, cabendo à presidência da Comissão ao Presidente da Câmara, cuja substituição é feita na forma regimental.

Art. 29. A Comissão Representativa deverá apresentar relatórios dos trabalhos por ela realizados, quando do reinício do período de funcionamento ordinário da Câmara.

SEÇÃO IV DAS LEIS E DO PROCESSO LEGISLATIVO

Art. 30. O processo legislativo compreende a elaboração de;

- I - emendas à Lei Orgânica;
- II - leis complementares à Lei Orgânica;
- III - leis ordinárias;
- IV - decretos legislativos;
- V - resoluções.

Art. 31. Serão objeto, ainda, de deliberação da Câmara de Vereadores, na Forma do Regimento Interno;

- I - autorizações;
- II - indicações;
- III - requerimentos;
- IV - pedidos de providências;
- V - pedidos de informações.

Art. 32. A Lei Orgânica poderá ser emendada mediante proposta:

- I - de Vereadores;
- II - do Prefeito;
- III - por iniciativa popular.

§ 1º No caso do inciso I, a proposta deverá ser subscrita, no mínimo, por um terço dos membros da Câmara de Vereadores.

§ 2º No caso do inciso III, a proposta deverá ser subscrita, no mínimo por cinco por cento dos eleitores do Município.

Art. 33. Em qualquer dos casos do artigo anterior, a proposta será discutida e votada em dois turnos, com o interstício mínimo de 10 (dez) dias, dentro do prazo de 60 (sessenta) dias a contar de sua apresentação em plenário, e ter-se-á como aprovada quando obtiver, em ambos os turnos, votos favoráveis de, no mínimo, dois terços dos membros da Câmara de Vereadores.

Art. 34. A emenda à Lei Orgânica será promulgada e publicada pela Mesa da Câmara de Vereadores, com o respectivo número de ordem.

Art. 35. A iniciativa das leis municipais, salvo os casos de competência I exclusiva, caberá a qualquer Vereador, ao Prefeito e aos eleitores, neste caso, com forma de moção articulada e fundamentada, subscrita, no mínimo, por cinco por cento do eleitorado da cidade ou do distrito.

Art. 36. A requerimento do Vereador, os projetos de Lei em tramitação na Câmara, decorridos 30 (trinta) dias de seu recebimento, serão incluídos na Ordem do Dia, mesmo sem parecer.

Parágrafo único. O projeto somente pode ser retirado da "Ordem do Dia" a requerimento do autor.

Art. 37. São de iniciativa privativa do Prefeito, os projetos de lei que dispõem sobre:

- I - criação, alteração e extinção de cargos, função ou emprego do Poder Executivo e autarquia do Município;
- II - criação de novas vantagens, de qualquer espécie aos servidores públicos do executivo;
- III - aumento de vencimentos, remuneração ou de vantagens dos servidores públicos do Município;

IV - organização administrativa dos serviços do Município e matéria tributária;

V - plano plurianual de diretrizes orçamentárias e orçamento anual;

VI - servidor público municipal e seu regime jurídico.

Art. 38. Nos projetos de Lei de Iniciativa privativa do Prefeito, não será admitida emenda que aumente a despesa prevista.

Art. 39. No início ou em qualquer fase da tramitação do projeto de lei de iniciativa privativa do Prefeito, este poderá solicitar à Câmara de Vereadores que o aprecie no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias a contar do pedido.

§ 1º Se a Câmara de Vereadores não se manifestar sobre o projeto no prazo estabelecido no caput deste artigo, será esse incluído na ordem do dia das sessões subsequentes, sobrestando-se a deliberação quanto aos demais assuntos até que ultime a votação.

§ 2º O prazo deste artigo não correrá nos períodos de recesso da Câmara de Vereadores.

Art. 40. Os autores de projeto de lei em tramitação na Câmara de Vereadores, inclusive o Prefeito, poderão requerer sua retirada antes de iniciada a votação.

Parágrafo único. A partir do recebimento do pedido de retirada, ficará automaticamente, sustada a tramitação do projeto de lei.

Art. 41. A matéria constante de projeto de lei rejeitada ou não promulgado, assim como a emenda à Lei Orgânica, rejeitada ou havida por prejudicada, somente poderá constituir objeto de novo projeto, no mesmo período legislativo, mediante proposta da maioria absoluta dos membros da Câmara de Vereadores, ressalvadas as disposições de iniciativa do Prefeito.

Art. 42. Os projetos de lei aprovados pela Câmara de Vereadores serão enviados ao Prefeito no prazo de até 48 horas seguintes à aprovação que aquiescendo, os sancionará.

§ 1º Se o Prefeito julgar o projeto, no todo ou em parte, inconstitucional ou contrário ao interesse público vetá-lo-á, total ou parcialmente, dentro de 15 (quinze) dias úteis contados daquele em que o receber, apresentando, por escrito, os motivos do veto ao presidente da Câmara de Vereadores.

§ 2º Os motivos do veto poderão ser oferecidos à Câmara de Vereadores até 48 horas após a apresentação do veto.

§ 3º Encaminhado o veto à Câmara de Vereadores, será ele, submetido, dentro de 30 (tinta) dias corridos, contados da data do recebimento, com ou sem parecer, à apreciação única, considerando-se rejeitado o veto se, em votação secreta obtivera quorum da maioria absoluta dos Vereadores.

§ 4º Aceito o veto, o projeto será arquivado.

§ 5º Rejeitado o veto, a decisão será comunicada, por escrito, ao Prefeito, dentro das 48 horas seguintes, com vista à promulgação.

§ 6º O veto parcial somente abrangerá texto integral do artigo, parágrafo inciso ou alínea, cabendo ao Prefeito, no prazo do veto promulgar e publicar como lei os dispositivos não vetados.

§ 7º O silêncio do Prefeito, decorrido o prazo de que trata o § 1º deste artigo importa em sanção tácita, cabendo ao Presidente da Câmara promulgar a lei.

§ 8º Esgotado, sem deliberação, o prazo estabelecido no parágrafo terceiro deste artigo, veto será apreciado na forma do § 5º do artigo 42 desta Lei.

§ 9º Não sendo a lei promulgada pelo Prefeito no prazo de 48 horas após a sanção tácita ou da rejeição de veto, caberá ao Presidente da Câmara fazê-lo em igual prazo, com encaminhamento do projeto ao Prefeito para publicação.

Art. 43. Nos casos do art. 30, incisos III e IV desta Lei Orgânica, com a votação da redação final, considerar-se-á encerrada a elaboração do Decreto Legislativo e da Resolução, cabendo ao Presidente da Câmara de Vereadores a promulgação e publicação.

**SEÇÃO V
DA FISCALIZAÇÃO FINANCEIRA E ORÇAMENTÁRIA**

Art. 44. A fiscalização financeira e orçamentária do Município é exercida mediante controle interno do Executivo Municipal, observada as normas do art. 31 da Constituição Federal.

Art. 45. O controle externo da Câmara de Vereadores, exercido com o auxílio do Tribunal de Contas do Estado, compreende:

I - a tomada e o julgamento das contas do Prefeito, nos termos do artigo seguinte desta Lei Orgânica, compreendido aos dos demais administradores e responsáveis por bens e valores, públicos e municipais, inclusive os da Mesa da Câmara;

II - o acompanhamento das atividades financeiras e orçamentárias do Município.

Art. 46. Os sistemas de controle interno, exercidos pelo Executivo Municipal têm por finalidade, além de outras:

I - criar condições indispensáveis para assegurar a eficácia ao controle externo e regularidade da realização da receita e despesas;

II - acompanhar a execução de programas de trabalho e a aplicação orçamentária;

III - avaliar os resultados alcançados pelos administradores e verificar a execução dos contratos.

**SEÇÃO VI
DOS VEREADORES**

Art. 47. Os direitos, deveres e incompatibilidade dos Vereadores são, no que couber, os fixados na Constituição Federal e Estadual, nesta Lei Orgânica e no Regimento Interno da Câmara.

Art. 48. O vereador é inviolável por suas opiniões, palavras e votos no exercício do mandato na circunscrição do Município, ou quando está fora do âmbito territorial, desde que em representação do Poder Legislativo.

Art. 49. Extingue-se o mandato de vereador e assim será declarado pelo Presidente da Câmara, nos casos de:

I - renúncia escrita;

II - falecimento.

§ 1º Comprovado o ato ou fato extintivo, o Presidente da Câmara, imediatamente, convocará o suplente respectivo e, na primeira sessão seguinte, comunicará, a extinção ao plenário, fazendo constar da ata.

§ 2º Se o Presidente da Câmara omitir-se de tomar as providências do parágrafo anterior, o suplente de Vereador a ser convocado poderá requerer a sua posse, ficando o Presidente da Câmara responsável, pessoalmente, pela remuneração do suplente pelo tempo que mediar entre a extinção e a efetiva posse.

Art. 50. Perderá o mandato o vereador que:

I - incidir nas vedações previstas nas Constituições Federal e Estadual e legislação federal;

II - utilizar-se do mandato para prática de atos de corrupção, de improbidade administrativa ou atentatórios às instituições;

III - proceder de modo incompatível com a dignidade da Câmara ou faltar com decoro na sua conduta pública;

IV - deixar de comparecer, em cada período legislativo, sem motivo justificado e aceito pela Câmara, à terça parte das sessões ordinárias e a cinco sessões extraordinárias.

Art. 51. A Câmara poderá cassar o mandato do vereador que fixar residência fora do Município.

Art. 52. O processo de Cassação do mandato de Vereador é, no que cabe, o estabelecido nesta Lei e Legislação Federal, assegurada defesa plena ao acusado.

Art. 53. Os Vereadores perceberão remuneração fixada pela Câmara de Vereadores numa legislatura para vigorar por toda a legislatura seguinte, observadas as regras pertinentes da Constituição Federal e Estadual.

**CAPÍTULO II
DO PODER EXECUTIVO
SEÇÃO I
DO PREFEITO E VICE-PREFEITO**

Art. 54. O Poder Executivo é exercido pelo Prefeito, auxiliado pelos Secretários.

Art. 55. O Prefeito e o Vice-Prefeito, serão eleitos para mandato de quatro anos devendo a eleição realizar-se até noventa dias antes do término do mandato daqueles a quem devam suceder.

§ 1º A eleição do Prefeito importará a do Vice-Prefeito com ele registrado.

§ 2º A posse dar-se-á no dia 1º de janeiro de ano subsequente ao da eleição e acontecerá perante a Câmara Municipal de Vereadores, prestando o compromisso de manter, defender e cumprir a Constituição, observar as leis e administrar o Município, visando ao bem geral dos munícipes.

§ 3º Se o Prefeito ou Vice-Prefeito não tomar posse decorrido 10 (dez) dias da data fixada, salvo motivo de força maior, o cargo será declarado vago.

Art. 56. O Vice-Prefeito substituirá o Prefeito quando o mesmo estiver licenciado, impedido ou no gozo de férias regulares e suceder-lhe-á no caso de vaga.

§ 1º Em caso de impedimento do Prefeito e do Vice-Prefeito, caberá ao Presidente da Câmara assumir o Executivo.

§ 2º Havendo impedimento, também do Presidente da Câmara, caberá ao Vice-Presidente da Câmara, ou 1º Secretário, ou 2º Secretário, sucessivamente, até o término de seu mandato ou a cessação do respectivo impedimento.

§ 3º Igual procedimento previsto no parágrafo anterior, poderá ser feita quando o Prefeito se afastar do Município em períodos inferiores aos previstos no art. 26, VII, desta Lei.

Art. 57. Vagando os cargos de Prefeito e Vice-Prefeito, realizar-se-á eleições para os cargos vagos no prazo de 90 (noventa) dias após a ocorrência da última vaga, sendo que os eleitos completarão o mandato dos sucedidos.

Parágrafo único. Ocorrendo a vacância de ambos os cargos após cumpridos 3/4 (três quartos) do mandato do Prefeito, o Presidente da Câmara de Vereadores assumirá o cargo por todo o período restante.

**SEÇÃO II
DAS ATRIBUIÇÕES DO PREFEITO**

Art. 58. Compete exclusivamente ao Prefeito:

I - representar o Município em Juízo ou fora dele;

II - nomear e exonerar as titulares dos cargos e funções do Executivo, bem como, na forma da Lei, nomear os diretores e dirigentes das instituições das quais o Município participe;

III - iniciar o processo legislativo na forma e nos casos previstos nesta Lei Orgânica;

IV - sancionar, promulgar e fazer publicar as leis, bem como expedir regulamentos para a fiel execução das mesmas;

V - vetar projetos de lei, total ou parcial;

VI - dispor sobre a organização e funcionamento da Administração Municipal, na forma da lei;

VII - declarar a utilidade ou necessidade pública, ou interesse social de bens para fins de desapropriação ou servidão administrativa;

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS
SECRETÁRIO DE ESCOLA

| | |
|---|----|
| 1. Comunicação Oral e Escrita: atendimento ao público | 01 |
| 2. Relações humanas | 12 |
| 3. Comunicação, comunicações organizacionais, eficácia nas comunicações administrativas. | 17 |
| 4. Correspondência oficial - documentos e/ou modelos utilizados | 17 |
| 5. Mensagens eletrônicas, atendimento telefônico, formulários, cartas comerciais, fraseologia adequada | 26 |
| 6. Redação oficial, abreviações, formas de tratamento. | 26 |
| 7. Documentação e Arquivo: pesquisa, documentação, arquivo, sistemas e métodos de arquivamento. | 26 |
| 8. Serviços de secretaria; Cronograma de atividades do serviço de secretaria. Registros escolares; Serviço de pessoal | 37 |
| 9. Técnicas de redação e arquivo. | 42 |
| 10. Administração de materiais | 42 |
| 11. Ergonomia: postura e movimento, fatores ambientais | 63 |
| 12. Organização e higiene do/no local de trabalho | 66 |
| 13. Conteúdos relacionados com as atribuições do cargo independente de referência bibliográfica. | 68 |
| 14. Integralidade das leis e obras didáticas mencionados nas referências bibliográficas a seguir. | 68 |

**COMUNICAÇÃO ORAL E ESCRITA: ATENDIMENTO
AO PÚBLICO**

Quando se fala em comunicação interna organizacional, automaticamente relaciona ao profissional de Relações Públicas, pois ele é o responsável pelo relacionamento da empresa com os seus diversos públicos (internos, externos e misto).

As organizações têm passado por diversas mudanças buscando a modernização e a sobrevivência no mundo dos negócios. Os maiores objetivos dessas transformações são: tornar a empresa competitiva, flexível, capaz de responder as exigências do mercado, reduzindo custos operacionais e apresentando produtos competitivos e de qualidade.

A reestruturação das organizações gerou um público interno de novo perfil. Hoje, os empregados são muito mais conscientes, responsáveis, inseridos e atentos às cobranças das empresas em todos os setores. Diante desse novo modelo organizacional, é que se propõe como atribuição do profissional de Relações Públicas ser o intermediador, o administrador dos relacionamentos institucionais e de negócios da empresa com os seus públicos. Sendo assim, fica claro que esse profissional tem seu campo de ação na política de relacionamento da organização.

A comunicação interna, portanto, deve ser entendida como um feixe de propostas bem encadeadas, abrangentes, coisa significativamente maior que um simples programa de comunicação impressa. Para que se desenvolva em toda sua plenitude, as empresas estão a exigir profissionais de comunicação sistêmicos, abertos, treinados, com visões integradas e em permanente estado de alerta para as ameaças e oportunidades ditadas pelo meio ambiente.

Percebe-se com isso, a multivariada das funções dos Relações Públicas: estratégica, política, institucional, mercadológica, social, comunitária, cultural, etc.; atuando sempre para cumprir os objetivos da organização e definir suas políticas gerais de relacionamento.

Em vista do que foi dito sobre o profissional de Relações Públicas, destaca-se como principal objetivo liderar o processo de comunicação total da empresa, tanto no nível do entendimento, como no nível de persuasão nos negócios.

Pronúncia correta das palavras

Proferir as palavras corretamente. Isso envolve:

- Usar os sons corretos para vocalizar as palavras;
- Enfatizar a sílaba certa;
- Dar a devida atenção aos sinais diacríticos

Por que é importante?

A pronúncia correta confere dignidade à mensagem que pregamos. Permite que os ouvintes se concentrem no teor da mensagem sem ser distraídos por erros de pronúncia.

Fatores a considerar. Não há um conjunto de regras de pronúncia que se aplique a todos os idiomas. Muitos idiomas utilizam um alfabeto. Além do alfabeto latino, há também os alfabetos árabe, cirílico, grego e hebraico. No idioma chinês, a escrita não é feita por meio de um alfabeto, mas por meio de caracteres que podem ser compostos de vários elementos.

Esses caracteres geralmente representam uma palavra ou parte de uma palavra. Embora os idiomas japonês e coreano usem caracteres chineses, estes podem ser pronunciados de maneiras bem diferentes e nem sempre ter o mesmo significado.

Nos idiomas alfabéticos, a pronúncia adequada exige que se use o som correto para cada letra ou combinação de letras. Quando o idioma segue regras coerentes, como é o caso do espanhol, do grego e do zulu, a tarefa não é tão difícil. Contudo, as palavras estrangeiras incorporadas ao idioma às vezes mantêm uma pronúncia parecida à original. Assim, determinadas letras, ou combinações de letras, podem ser pronunciadas de diversas maneiras ou, às vezes, simplesmente não ser pronunciadas. Você talvez precise memorizar as exceções e então usá-las regularmente ao conversar. Em chinês, a pronúncia correta exige a memorização de milhares de caracteres. Em alguns idiomas, o significado de uma palavra muda de acordo com a entonação. Se a pessoa não der a devida atenção a esse aspecto do idioma, poderá transmitir ideias erradas.

Se as palavras de um idioma forem compostas de sílabas, é importante enfatizar a sílaba correta. Muitos idiomas que usam esse tipo de estrutura têm regras bem definidas sobre a posição da sílaba tônica (aquela que soa mais forte). As palavras que fogem a essas regras geralmente recebem um acento gráfico, o que torna relativamente fácil pronunciá-las de maneira correta. Contudo, se houver muitas exceções às regras, o problema fica mais complicado. Nesse caso, exige bastante memorização para se pronunciar corretamente as palavras.

Em alguns idiomas, é fundamental prestar bastante atenção aos sinais diacríticos que aparecem acima e abaixo de determinadas letras, como: è, é, ô, ñ, õ, ŭ, ü, ç, ç.

Na questão da pronúncia, é preciso evitar algumas armadilhas. A precisão exagerada pode dar a impressão de afetação e até de esnobismo. O mesmo acontece com as pronúncias em desuso. Tais coisas apenas chamam atenção para o orador. Por outro lado, é bom evitar o outro extremo e relaxar tanto no uso da linguagem quanto na pronúncia das palavras. Algumas dessas questões já foram discutidas no estudo "Articulação clara".

Em alguns idiomas, a pronúncia aceitável pode diferir de um país para outro — até mesmo de uma região para outra no mesmo país. Um estrangeiro talvez fale o idioma local com sotaque. Os dicionários às vezes admitem mais de uma pronúncia para determinada palavra. Especialmente se a pessoa não teve muito acesso à instrução escolar ou se a sua língua materna for outra, ela se beneficiará muito por ouvir com atenção os que falam bem o idioma local e imitar sua pronúncia. Como Testemunhas de Jeová queremos falar de uma maneira que dignifique a mensagem que pregamos e que seja prontamente entendida pelas pessoas da localidade.

No dia-a-dia, é melhor usar palavras com as quais se está bem familiarizado. Normalmente, a pronúncia não constitui problema numa conversa, mas ao ler em voz alta você poderá se deparar com palavras que não usa no cotidiano.

Maneiras de aprimorar. Muitas pessoas que têm problemas de pronúncia não se dão conta disso.

Em primeiro lugar, quando for designado a ler em público, consulte num dicionário as palavras que não conhece. Se não tiver prática em usar o dicionário, procure em suas páginas iniciais, ou finais, a explicação sobre as abreviaturas, as siglas e os símbolos fonéticos usados ou, se necessário, peça que alguém o ajude a entendê-los. Em alguns casos, uma palavra pode ter pronúncias diferentes, dependendo do contexto. Alguns dicionários indicam a pronúncia de letras que têm sons variáveis bem como a sílaba tônica. Antes de fechar o dicionário, repita a palavra várias vezes em voz alta.

Uma segunda maneira de melhorar a pronúncia é ler para alguém que pronuncia bem as palavras e pedir-lhe que corrija seus erros.

Um terceiro modo de aprimorar a pronúncia é prestar atenção aos bons oradores.

Pronúncia de números telefônicos

O número de telefone deve ser pronunciado algarismo por algarismo.

Deve-se dar uma pausa maior após o prefixo.

Lê-se em caso de uma sequência de números de três em três algarismos, com exceção de uma sequência de quatro números juntos, onde damos uma pausa a cada dois algarismos.

O número “6” deve ser pronunciado como “meia” e o número “11”, que é outra exceção, deve ser pronunciado como “onze”.

Veja abaixo os exemplos

011.264.1003 – zero, onze – dois, meia, quatro – um, zero – zero, três

021.271.3343 – zero, dois, um – dois, sete, um – três, três – quatro, três

031.386.1198 – zero, três, um – três, oito, meia – onze – nove, oito

Exceções

110 -cento e dez

111 – cento e onze

211 – duzentos e onze

118 – cento e dezoito

511 – quinhentos e onze

0001 – mil ao contrário

Atendimento telefônico

Na comunicação telefônica, é fundamental que o interlocutor se sinta acolhido e respeitado, sobretudo porque se trata da utilização de um canal de comunicação a distância. É preciso, portanto, que o processo de comunicação ocorra da melhor maneira possível para ambas as partes (emissor e receptor) e que as mensagens sejam sempre acolhidas e contextualizadas, de modo que todos possam receber bom atendimento ao telefone.

Alguns autores estabelecem as seguintes recomendações para o atendimento telefônico:

- não deixar o cliente esperando por um tempo muito longo. É melhor explicar o motivo de não poder atendê-lo e retornar a ligação em seguida;

- o cliente não deve ser interrompido, e o funcionário tem de se empenhar em explicar corretamente produtos e serviços;

- atender às necessidades do cliente; se ele desejar algo que o atendente não possa fornecer, é importante oferecer alternativas;

- agir com cortesia. Cumprimentar com um “bom-dia” ou “boa-tarde”, dizer o nome e o nome da empresa ou instituição são atitudes que tornam a conversa mais pessoal. Perguntar o nome do cliente e tratá-lo pelo nome transmitem a ideia de que ele é importante para a empresa ou instituição. O atendente deve também esperar que o seu interlocutor desligue o telefone. Isso garante que ele não interrompa o usuário ou o cliente. Se ele quiser complementar alguma questão, terá tempo de retomar a conversa.

No atendimento telefônico, a linguagem é o fator principal para garantir a qualidade da comunicação. Portanto, é preciso que o atendente saiba ouvir o interlocutor e responda a suas demandas de maneira cordial, simples, clara e objetiva. O uso correto da língua portuguesa e a qualidade da dicção também são fatores importantes para assegurar uma boa comunicação telefônica. É fundamental que o atendente transmita a seu interlocutor segurança, compromisso e credibilidade.

Além das recomendações anteriores, são citados, a seguir, procedimentos para a excelência no atendimento telefônico:

- Identificar e utilizar o nome do interlocutor: ninguém gosta de falar com um interlocutor desconhecido, por isso, o atendente da chamada deve identificar-se assim que atender ao telefone. Por outro lado, deve perguntar com quem está falando e passar a tratar o interlocutor pelo nome. Esse toque pessoal faz com que o interlocutor se sinta importante;

- assumir a responsabilidade pela resposta: a pessoa que atende ao telefone deve considerar o assunto como seu, ou seja, comprometer-se e, assim, garantir ao interlocutor uma resposta rápida. Por exemplo: não deve dizer “não sei”, mas “vou imediatamente saber” ou “daremos uma resposta logo que seja possível”. Se não for mesmo possível dar uma resposta ao assunto, o atendente deverá apresentar formas alternativas para o fazer, como: fornecer o número do telefone direto de alguém capaz de resolver o problema rapidamente, indicar o e-mail ou número da pessoa responsável procurado. A pessoa que ligou deve ter a garantia de que alguém confirmará a recepção do pedido ou chamada;

- Não negar informações: nenhuma informação deve ser negada, mas há que se identificar o interlocutor antes de a fornecer, para confirmar a seriedade da chamada. Nessa situação, é adequada a seguinte frase: vamos anotar esses dados e depois entraremos em contato com o senhor

- Não apressar a chamada: é importante dar tempo ao tempo, ouvir calmamente o que o cliente/usuário tem a dizer e mostrar que o diálogo está sendo acompanhado com atenção, dando feedback, mas não interrompendo o raciocínio do interlocutor;

- Sorrir: um simples sorriso reflete-se na voz e demonstra que o atendente é uma pessoa amável, solícita e interessada;

- Ser sincero: qualquer falta de sinceridade pode ser catastrófica: as más palavras difundem-se mais rapidamente do que as boas;

- Manter o cliente informado: como, nessa forma de comunicação, não se estabelece o contato visual, é necessário que o atendente, se tiver mesmo que desviar a atenção do telefone durante alguns segundos, peça licença para interromper o diálogo e, depois, peça desculpa pela demora. Essa atitude é importante porque poucos segundos podem parecer uma eternidade para quem está do outro lado da linha;

- Ter as informações à mão: um atendente deve conservar a informação importante perto de si e ter sempre à mão as informações mais significativas de seu setor. Isso permite aumentar a rapidez de resposta e demonstra o profissionalismo do atendente;

- Estabelecer os encaminhamentos para a pessoa que liga: quem atende a chamada deve definir quando é que a pessoa deve voltar a ligar (dia e hora) ou quando é que a empresa ou instituição vai retornar a chamada.

Todas estas recomendações envolvem as seguintes atitudes no atendimento telefônico:

- Receptividade - demonstrar paciência e disposição para servir, como, por exemplo, responder às dúvidas mais comuns dos usuários como se as estivesse respondendo pela primeira vez. Da mesma forma é necessário evitar que interlocutor espere por respostas;

- Atenção – ouvir o interlocutor, evitando interrupções, dizer palavras como “compreendo”, “entendo” e, se necessário, anotar a mensagem do interlocutor);

- Empatia - para personalizar o atendimento, pode-se pronunciar o nome do usuário algumas vezes, mas, nunca, expressões como “meu bem”, “meu querido, entre outras);

- Concentração – sobretudo no que diz o interlocutor (evitar distrair-se com outras pessoas, colegas ou situações, desviando-se do tema da conversa, bem como evitar comer ou beber enquanto se fala);

- Comportamento ético na conversação – o que envolve também evitar promessas que não poderão ser cumpridas.

Atendimento e tratamento

O atendimento está diretamente relacionado aos negócios de uma organização, suas finalidades, produtos e serviços, de acordo com suas normas e regras. O atendimento estabelece, dessa forma, uma relação entre o atendente, a organização e o cliente.

A qualidade do atendimento, de modo geral, é determinada por indicadores percebidos pelo próprio usuário relativamente a:

- competência – recursos humanos capacitados e recursos tecnológicos adequados;
- confiabilidade – cumprimento de prazos e horários estabelecidos previamente;
- credibilidade – honestidade no serviço proposto;
- segurança – sigilo das informações pessoais;
- facilidade de acesso – tanto aos serviços como ao pessoal de contato;
- comunicação – clareza nas instruções de utilização dos serviços.

Fatores críticos de sucesso ao telefone:

- A voz / respiração / ritmo do discurso
- A escolha das palavras
- A educação

Ao telefone, a sua voz é você. A pessoa que está do outro lado da linha não pode ver as suas expressões faciais e gestos, mas você transmite através da voz o sentimento que está alimentando ao conversar com ela. As emoções positivas ou negativas, podem ser reveladas, tais como:

- Interesse ou desinteresse,
- Confiança ou desconfiança,
- Alerta ou cansaço,
- Calma ou agressividade,
- Alegria ou tristeza,
- Descontração ou embaraço,
- Entusiasmo ou desânimo.

O ritmo habitual da comunicação oral é de 180 palavras por minuto; ao telefone deve-se reduzir para 120 palavras por minuto aproximadamente, tornando o discurso mais claro.

A fala muito rápida dificulta a compreensão da mensagem e pode não ser perceptível; a fala muito lenta pode o outro a julgar que não existe entusiasmo da sua parte.

O tratamento é a maneira como o funcionário se dirige ao cliente e interage com ele, orientando-o, conquistando sua simpatia. Está relacionada a:

- Presteza – demonstração do desejo de servir, valorizando prontamente a solicitação do usuário;
- Cortesia – manifestação de respeito ao usuário e de cordialidade;
- Flexibilidade – capacidade de lidar com situações não-previsíveis.

A comunicação entre as pessoas é algo múltiplice, haja vista, que transmitir uma mensagem para outra pessoa e fazê-la compreender a essência da mesma é uma tarefa que envolve inúmeras variáveis que transformam a comunicação humana em um desafio constante para todos nós.

E essa complexidade aumenta quando não há uma comunicação visual, como na comunicação por telefone, onde a voz é o único instrumento capaz de transmitir a mensagem de um emissor para um receptor. Sendo assim, inúmeras empresas cometem erros primários no atendimento telefônico, por se tratar de algo de difícil consecução.

Abaixo 16 dicas para aprimorar o atendimento telefônico, de modo a atingirmos a excelência, confira:

1 - Profissionalismo: utilize-se sempre de uma linguagem formal, privilegiando uma comunicação que transmita respeito e seriedade. Evite brincadeiras, gírias, intimidades, etc, pois assim fazendo, você estará gerando uma imagem positiva de si mesmo por conta do profissionalismo demonstrado.

2 - Tenha cuidado com os ruídos: algo que é extremamente prejudicial ao cliente são as interferências, ou seja, tudo aquilo que atrapalha a comunicação entre as partes (chadeira, sons de aparelhos eletrônicos ligados, etc.). Sendo assim, é necessário manter a linha “limpa” para que a comunicação seja eficiente, evitando desvios.

3 - Fale no tom certo: deve-se usar um tom de voz que seja minimamente compreensível, evitando desconforto para o cliente que por várias vezes é obrigado a “implorar” para que o atendente fale mais alto.

4 - Fale no ritmo certo: não seja ansioso para que você não cometa o erro de falar muito rapidamente, ou seja, procure encontrar o meio termo (nem lento e nem rápido), de forma que o cliente entenda perfeitamente a mensagem, que deve ser transmitida com clareza e objetividade.

5 - Tenha boa dicção: use as palavras com coerência e coesão para que a mensagem tenha organização, evitando possíveis erros de interpretação por parte do cliente.

6 - Tenha equilíbrio: se você estiver atendendo um cliente sem educação, use a inteligência, ou seja, seja paciente, ouça-o atentamente, jamais seja hostil com o mesmo e tente acalmá-lo, pois assim, você estará mantendo sua imagem intacta, haja vista, que esses “dinossauros” não precisam ser atacados, pois, eles se matam sozinhos.

7 - Tenha carisma: seja uma pessoa empática e sorridente para que o cliente se sinta valorizado pela empresa, gerando um clima confortável e harmônico. Para isso, use suas entonações com criatividade, de modo a transmitir emoções inteligentes e contagiantes.

8 - Controle o tempo: se precisar de um tempo, peça o cliente para aguardar na linha, mas não demore uma eternidade, pois, o cliente pode se sentir desprestigiado e desligar o telefone.

9 - Atenda o telefone o mais rápido possível: o ideal é atender o telefone no máximo até o terceiro toque, pois, é um ato que demonstra afabilidade e empenho em tentar entregar para o cliente a máxima eficiência.

10 - Nunca cometa o erro de dizer “alô”: o ideal é dizer o nome da organização, o nome da própria pessoa seguido ainda, das tradicionais saudações (bom dia, boa tarde, etc.). Além disso, quando for encerrar a conversa lembre-se de ser amistoso, agradecendo e reafirmando o que foi acordado.

11 - Seja pró ativo: se um cliente procurar por alguém que não está presente na sua empresa no momento da ligação, jamais peça a ele para ligar mais tarde, pois, essa é uma função do atendente, ou seja, a de retornar a ligação quando essa pessoa estiver de volta à organização.

12 – Tenha sempre papel e caneta em mãos: a organização é um dos princípios para um bom atendimento telefônico, haja vista, que é necessário anotar o nome da pessoa e os pontos principais que foram abordados.

13 – Cumpra seus compromissos: um atendente que não tem responsabilidade de cumprir aquilo que foi acordado demonstra desleixo e incompetência, comprometendo assim, a imagem da empresa. Sendo assim, se tiver que dar um recado, ou, retornar uma ligação lembre-se de sua responsabilidade, evitando esquecimentos.

14 – Tenha uma postura afetuosa e prestativa: ao atender o telefone, você deve demonstrar para o cliente uma postura de quem realmente busca ajudá-lo, ou seja, que se importa com os problemas do mesmo. Atitudes negativas como um tom de voz desinteressado, melancólico e enfadado contribuem para a desmotivação do cliente, sendo assim, é necessário demonstrar interesse e iniciativa para que a outra parte se sinta acolhida.

15 – Não seja impaciente: busque ouvir o cliente atentamente, sem interrompê-lo, pois, essa atitude contribui positivamente para a identificação dos problemas existentes e conseqüentemente para as possíveis soluções que os mesmos exigem.

16 – Mantenha sua linha desocupada: você já tentou ligar para alguma empresa e teve que esperar um longo período de tempo para que a linha fosse desocupada? Pois é, é algo extremamente inconveniente e constrangedor. Por esse motivo, busque não prolongar as conversas e evite conversas pessoais, objetivando manter, na medida do possível, sua linha sempre disponível para que o cliente não tenha que esperar muito tempo para ser atendido.

Buscar a excelência constantemente na comunicação humana é um ato fundamental para todos nós, haja vista, que estamos nos comunicando o tempo todo com outras pessoas. Infelizmente algumas pessoas não levam esse importante ato a sério, comprometendo assim, a capacidade humana de transmitir uma simples mensagem para outra pessoa. Sendo assim, devemos ficar atentos para não repetirmos esses erros e conseqüentemente aumentarmos nossa capacidade de comunicação com nosso semelhante.

Resoluções de situações conflitantes ou problemas quanto ao atendimento de ligações ou transferências

O agente de comunicação é o cartão de visita da empresa.. Por isso é muito importante prestar atenção a todos os detalhes do seu trabalho. Geralmente você é a primeira pessoa a manter contato com o público. Sua maneira de falar e agir vai contribuir muito para a imagem que irão formar sobre sua empresa. Não esqueça: a primeira impressão é a que fica.

Alguns detalhes que podem passar despercebidos na rotina do seu trabalho:

- Voz: deve ser clara, num tom agradável e o mais natural possível. Assim você fala só uma vez e evita perda de tempo.

- Calma: Às vezes pode não ser fácil mas é muito importante que você mantenha a calma e a paciência . A pessoa que esta chamando merece ser atendida com toda a delicadeza. Não deve ser apressada ou interrompida. Mesmo que ela seja um pouco grosseira, você não deve responder no mesmo tom. Pelo contrário, procure acalmá-la.

- Interesse e iniciativa: Cada pessoa que chama merece atenção especial. E você, como toda boa telefonista, deve ser sempre simpática e demonstrar interesse em ajudar.

- Sigilo: Na sua profissão, às vezes é preciso saber de detalhes importantes sobre o assunto que será tratado. Esses detalhes são confidenciais e pertencem somente às pessoas envolvidas. Você deve ser discreta e manter tudo em segredo. A quebra de sigilo nas ligações telefônicas é considerada uma falta grave, sujeita às penalidades legais.

O que dizer e como dizer

Aqui seguem algumas sugestões de como atender as chamadas externas:

- Ao atender uma chamada externa, você deve dizer o nome da sua empresa seguido de bom dia, boa tarde ou boa noite.

- Essa chamada externa vai solicitar um ramal ou pessoa. Você deve repetir esse número ou nome, para ter certeza de que entendeu corretamente. Em seguida diga: “ Um momento, por favor, ” e transfira a ligação.

Ao transferir as ligações, forneça as informações que já possui; faça uso do seu vocabulário profissional; fale somente o necessário e evite assuntos pessoais.

Nunca faça a transferência ligeiramente, sem informar ao seu interlocutor o que vai fazer, para quem vai transferir a ligação, mantenha-o ciente dos passos desse atendimento.

Não se deve transferir uma ligação apenas para se livrar dela. Deve oferecer-se para auxiliar o interlocutor, colocar-se à disposição dele, e se acontecer de não ser possível, transfira-o para quem realmente possa atendê-lo e resolver sua solicitação. Transferir o cliente de um setor para outro, quando essa ligação já tiver sido transferida várias vezes não favorece a imagem da empresa. Nesse caso, anote a situação e diga que irá retornar com as informações solicitadas.

- Se o ramal estiver ocupado quando você fizer a transferência, diga à pessoa que chamou: “O ramal está ocupado. Posso anotar o recado e retornar a ligação.” É importante que você não deixe uma linha ocupada com uma pessoa que está apenas esperando a liberação de um ramal. Isso pode congestionar as linhas do equipamento, gerando perda de ligações. Mas caso essa pessoa insista em falar com o ramal ocupado, você deve interromper a outra ligação e dizer: “Desculpe-me interromper sua ligação, mas há uma chamada urgente do (a) Sr.(a) Fulano(a) para este ramal. O (a) senhor (a) pode atender?” Se a pessoa puder atender , complete a ligação, se não, diga que a outra ligação ainda está em andamento e reafirme sua possibilidade em auxiliar.

Lembre-se:

Você deve ser natural, mas não deve esquecer de certas formalidades como, por exemplo, dizer sempre “por favor” , “Queira desculpar” , “Senhor” , “Senhora” . Isso facilita a comunicação e induz a outra pessoa a ter com você o mesmo tipo de tratamento.

A conversa: existem expressões que nunca devem ser usadas, tais como gírias, meias palavras, e palavras com conotação de intimidade. A conversa deve ser sempre mantida em nível profissional.

Equipamento básico

Além da sala, existem outras coisas necessárias para assegurar o bom andamento do seu trabalho:

- Listas telefônicas atualizadas.
- Relação dos ramais por nomes de funcionários (em ordem alfabética).
- Relação dos números de telefones mais chamados.
- Tabela de tarifas telefônicas.
- Lápis e caneta
- Bloco para anotações
- Livro de registro de defeitos.

O que você precisa saber:

O seu equipamento telefônico não é apenas parte do seu material de trabalho. É o que há de mais importante. Por isso você deve saber como ele funciona. Tecnicamente, o equipamento que você usa é chamado de CPCT - Central Privada de Comunicação Telefônica, que permite você fazer ligações internas (de ramal para ramal) e externas. Atualmente existem dois tipos: PABX e KS.

- PABX (Private Automatic Branch Exchange): neste sistema, todas as ligações internas e a maioria das ligações para fora da empresa são feitas pelos usuários de ramais. Todas as ligações que entram, passam pela telefonista.

- KS (Key System): todas as ligações, sejam elas de entrada, de saída ou internas, são feitas sem passar pela telefonista

Informações básicas adicionais

- Ramal: são os terminais de onde saem e entram as ligações telefônicas. Eles se dividem em:

* Ramais privilegiados: são os ramais de onde se podem fazer ligações para fora sem passar pela telefonista

* Ramais semi-privilegiados: nestes ramais é necessário o auxílio da telefonista para ligar para fora.

* Ramais restritos: só fazem ligações internas.

-Linha - Tronco: linha telefônica que ligaa CPCT à central Telefônica Pública.

- Número-Chave ou Piloto: Número que acessa automaticamente as linhas que estão em busca automática, devendo ser o único número divulgado ao público.

- Enlace: Meio pelo qual se efetuam as ligações entre ramais e linhas-tronco.

- Bloqueador de Interurbanos: Aparelho que impede a realização de ligações interurbanas.

- DDG: (Discagem Direta Gratuita), serviço interurbano franqueado, cuja cobrança das ligações é feita no telefone chamado.

- DDR : (Discagem direta a Ramal) , as chamadas externas vão direto para o ramal desejado, sem passar pela telefonista . Isto só é possível em algumas CPCTs do tipo PABX.

- Pulso : Critério de medição de uma chamada por tempo, distância e horário.

- Consultores: empregados da Telems que dão orientação às empresas quanto ao melhor funcionamento dos sistemas de telecomunicações.

- Mantenedora: empresa habilitada para prestar serviço e dar assistência às CPCTs.

- Serviço Noturno: direciona as chamadas recebidas nos horários fora do expediente para determinados ramais. Só é possível em CPCTs do tipo PBX e PABX.

Em casos onde você se depara com uma situação que represente conflito ou problema, é necessário adequar a sua reação à cada circunstância. Abaixo alguns exemplos.

1ª - Um cliente chega nervoso – o que fazer?

- Não interrompa a fala do Cliente. Deixe-o liberar a raiva.
- Acima de tudo, mantenha-se calmo.
- Por nenhuma hipótese, sintonize com o Cliente, em um estado de nervosismo.
- Jamais diga ao Cliente: “Calma, o (a) senhor (a) está muito nervoso (a), tente acalmar-se”.
- Use frases adequadas ao momento. Frases que ajudam acalmar o Cliente, deixando claro que você está ali para ajudá-lo

2ª – Diante de um Cliente mal-educado – o que fazer?

- O tratamento deverá ser sempre positivo, independentemente das circunstâncias.
- Não fique envolvido emocionalmente. Aprenda a entender que você não é o alvo.
- Reaja com mais cortesia, com suavidade, cuidando para não parecer ironia. Quando você toma a iniciativa e age positivamente, coloca uma pressão psicológica no Cliente, para que ele reaja de modo positivo.

3ª – Diante de erros ou problemas causados pela empresa

- ADMITA o erro, sem evasivas, o mais rápido possível.
- Diga que LAMENTA muito e que fará tudo que estiver ao seu alcance para que o problema seja resolvido.
- CORRIJA o erro imediatamente, ou diga quando vai corrigir.
- Diga QUEM e COMO vai corrigir o problema.
- EXPLIQUE o que ocorreu, evitando justificar.
- Entretanto, se tiver uma boa justificativa, JUSTIFIQUE, mas com muita prudência. O Cliente não se interessa por “justificativas”. Este é um problema da empresa.

4ª – O Cliente não está entendendo – o que fazer?

- Concentre-se para entender o que realmente o Cliente quer ou, exatamente, o que ele não está entendendo e o porquê.
- Caso necessário, explique novamente, de outro jeito, até que o Cliente entenda.
- Alguma dificuldade maior? Peça Ajuda! Chame o gerente, o chefe, o encarregado, mas evite, na medida do possível, que o Cliente saia sem entender ou concordar com a resolução.

5ª – Discussão com o Cliente

Em uma discussão com o Cliente, com ou sem razão, você sempre perde!

Uma maneira eficaz de não cair na tentação de “brigar” ou “discutir” com um cliente é estar consciente – sempre alerta –, de forma que se evite SINTONIZAR na mesma frequência emocional do Cliente, quando esta for negativa. Exemplos:

| <i>O Cliente está...</i> | <i>Reaja de forma oposta</i> |
|--------------------------|---|
| Falando alto, gritando. | Fale baixo, pausadamente. |
| Irritado | Mantenha a calma. |
| Desafiando | Não aceite. Ignore o desafio. |
| Ameaçando | Diga-lhe que é possível resolver o problema sem a necessidade de uma ação extrema. |
| Ofendendo | Diga-lhe que o compreende, que gostaria que ele lhe desse uma oportunidade para ajudá-lo. |

6ª – Equilíbrio Emocional

Em uma época em que manter um excelente relacionamento com o Cliente é um pré-requisito de sucesso, ter um alto coeficiente de IE (Inteligência Emocional) é muito importante para todos os profissionais, particularmente os que trabalham diretamente no atendimento a Clientes.

Você exercerá melhor sua Inteligência Emocional à medida que:

- For paciente e compreensivo com o Cliente.
- Tiver uma crescente capacidade de separar as questões pessoais dos problemas da empresa.
- Entender que o foco de “fúria” do Cliente não é você, mas, sim, a empresa. Que você só está ali como uma espécie de “para-raios”.
- Não fizer pré julgamentos dos clientes.
- Entender que cada cliente é diferente do outro.
- Entender que para você o problema apresentado pelo cliente é um entre dezenas de outros; para o cliente não, o problema é único, é o problema dele.