



CÓD: OP-1450T-21  
7908403513437

# PORTÃO

PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTÃO  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Secretário de Escola

**CONCURSO PÚBLICO 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 . . . . .	14
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, Conformè O Sistema Oficial Vigente (Acordo Ortográfico Da Língua Portuguesa De 1990). Relações Entre Fonemas E Grafias . . . . .	16
8. Aspectos Linguísticos: Relações Morfossintáticas. 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 . . . . .	30
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. . . . .	08

---

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. . . . . 13

## **Legislação**

1. Lei Orgânica do Município e alterações (todos os artigos). . . . . 01  
2. Regime Jurídico dos Servidores Municipais e alterações (todos os artigos). . . . . 07  
3. Constituição Federal/88: (Arts. 1º ao 19; Arts. 29 a 31º; Arts. 34 a 41. Arts. 44 a 69).. . . . . 22

## **Conhecimentos Específicos**

### **Secretário de Escola**

4. Comunicação Oral E Escrita: Atendimento Ao Público. Comunicação, Comunicações Organizacionais, Eficácia Nas Comunicações Administrativas. Mensagens Eletrônicas, Atendimento Telefônico. , Formulários, Cartas Comerciais, Fraseologia Adequada, Redação Oficial . . . . . 01  
5. Relações Humanas . . . . . 13  
6. Documentação E Arquivo: Pesquisa, Documentação, Arquivo, Sistemas E Métodos De Arquivamento. . . . . 18  
7. Serviços De Secretaria; Cronograma De Atividades Do Serviço De Secretaria; Registros Escolares; Serviço De Pessoal. . . . . 29  
8. Técnicas De Redação E Arquivo. Redação Oficial. Correspondência Oficial - Documentos E/Ou Modelos Utilizados. Abreviações, Formas De Tratamento . . . . . 34  
9. Administração De Materiais. . . . . 44  
10. Ergonomia: Postura E Movimento, Fatores Ambientais . . . . . 58  
11. Organização E Higiene Do/No Local De Trabalho. . . . . 62  
12. Conteúdos Relacionados Com As Atribuições Do Cargo Independente De Referência Bibliográfica. . . . . 64  
13. Integralidade Das Leis E Obras Didáticas Mencionados Nas Referências Bibliográficas A Seguir . . . . . 65
-

---

## 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 . . . . .	14
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 Morfossintáticas. 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 . . . . .	30
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:

<b>TEXTO NARRATIVO</b>	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
<b>TEXTO DISSERTATIVO ARGUMENTATIVO</b>	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.
<b>TEXTO EXPOSITIVO</b>	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.
<b>TEXTO DESCRITIVO</b>	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.
<b>TEXTO INJUNTIVO</b>	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 valemos 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. 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 cartesiana, 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 apresadas 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.

---

## MATEMÁTICA

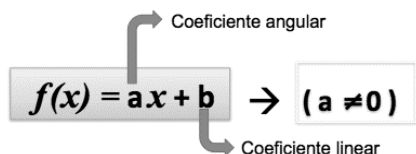
---

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  $y = ax + b$ .

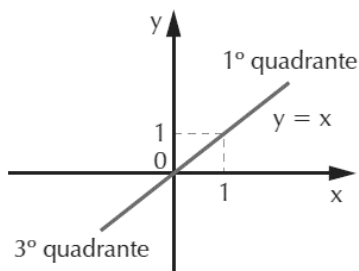
• **Função constante**

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.

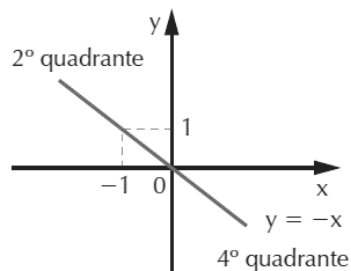


• **Função identidade**

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**

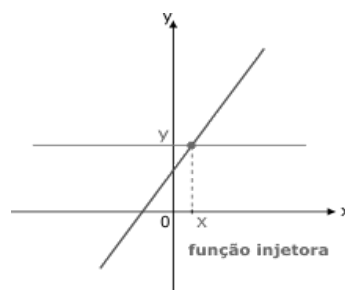
É a função do 1º grau quando  $b = 0$ ,  $a \neq 0$  e  $a \neq 1$ ,  $a$  e  $b \in \mathbb{R}$ .

• **Função afim**

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

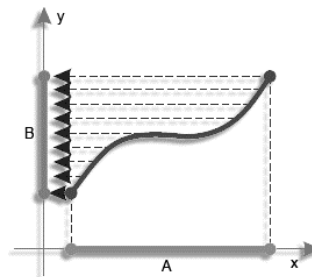
• **Função Injetora**

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



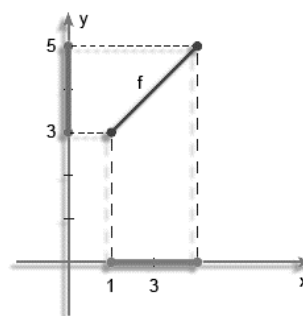
• **Função Sobrejetora**

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



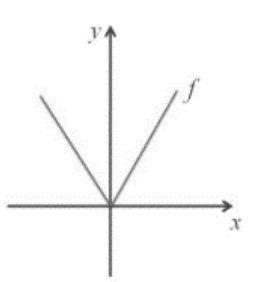
• **Função Bijetora**

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



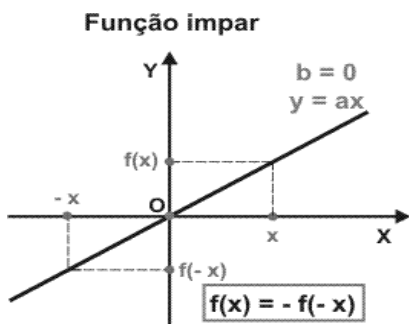
• **Função Par**

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**

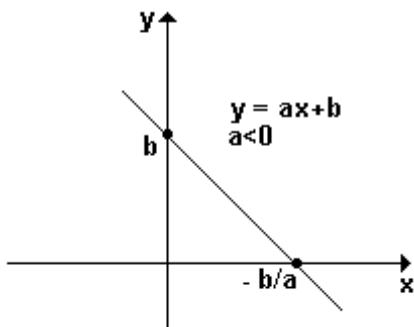
Quando para todo elemento  $x$  pertencente ao domínio, temos  $f(-x) = -f(x)$   $\forall x \in D(f)$ . Ou seja, os elementos simétricos do domínio terão imagens simétricas.



**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:

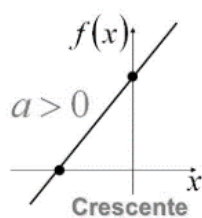


1º) Igualamos  $y$  a zero, então  $ax + b = 0 \Rightarrow x = -b/a$ , no eixo  $x$  encontramos o ponto  $(-b/a, 0)$ .

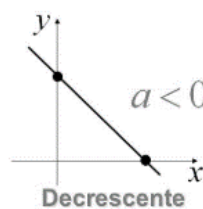
2º) Igualamos  $x$  a zero, então  $f(x) = a \cdot 0 + b \Rightarrow f(x) = b$ , no eixo  $y$  encontramos o ponto  $(0, b)$ .

- $f(x)$  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:

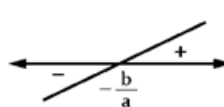
$$f(x) = ax + b \Rightarrow ax + b = 0 \Rightarrow ax = -b \Rightarrow x = -\frac{b}{a}$$

**Estudo de sinal da função do 1º grau**

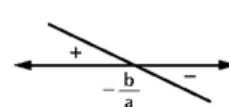
Estudar o sinal de uma função do 1º grau é determinar os valores de  $x$  para que  $y$  seja positivo, negativo ou zero.

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:



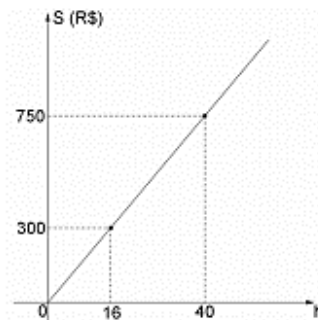
- a) a função é crescente
- se  $x = -\frac{b}{a}$ , então  $y = 0$ .
  - se  $x < -\frac{b}{a}$ , então  $y < 0$ .
  - se  $x > -\frac{b}{a}$ , então  $y > 0$ .



- 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:

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

$\Delta$  (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;

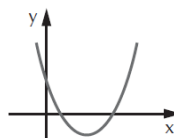
$\Delta < 0 \Rightarrow$  não existem raízes reais ( $\nexists x \in \mathbb{R}$ ).

**Gráfico da função do 2º grau**

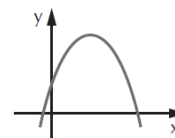
• Concavidade da parábola

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.

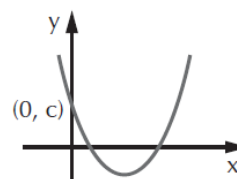


$a < 0$ , a concavidade será voltada para baixo.



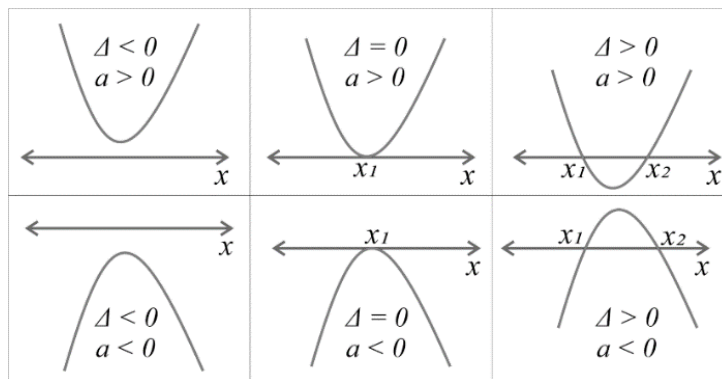
• O termo independente

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.



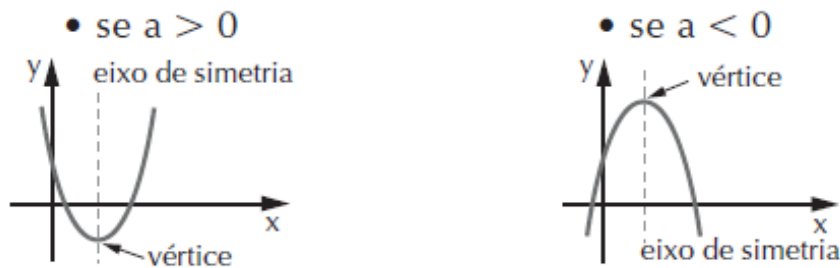
• Raízes da função

Considerando os sinais do discriminante ( $\Delta$ ) 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:



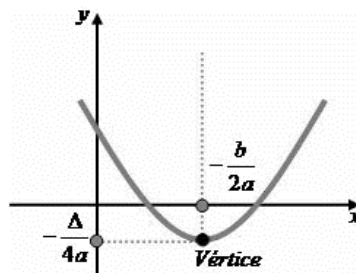
O vértice da parábola será:

- 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:

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

$$100 - t^2 = 0$$

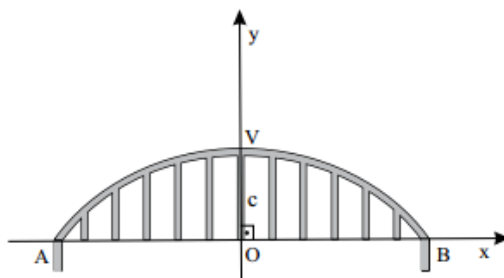
$$-t^2 = -100 \cdot (-1)$$

$$t^2 = 100$$

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

**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).

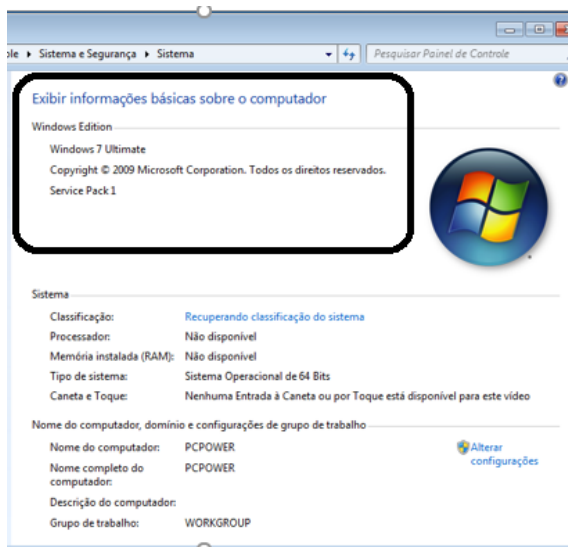
Sabendo-se que a função quadrática que descreve esse arco é  $f(x) = -x^2 + c$ , e que  $V = (0; 0,81)$ , pode-se afirmar que a distância, em metros, é igual a

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. . . . . 08
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. . . . . 13



**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**

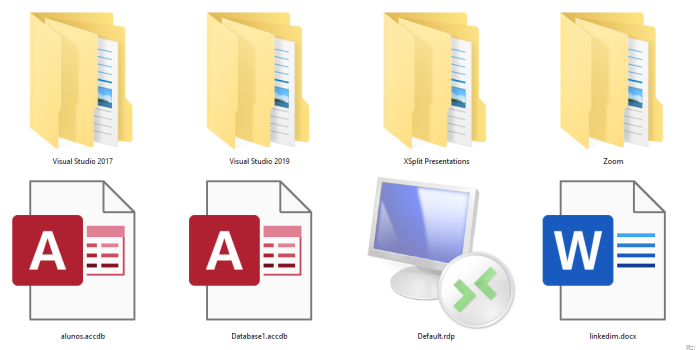


**Conceito de pastas e diretórios**

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.

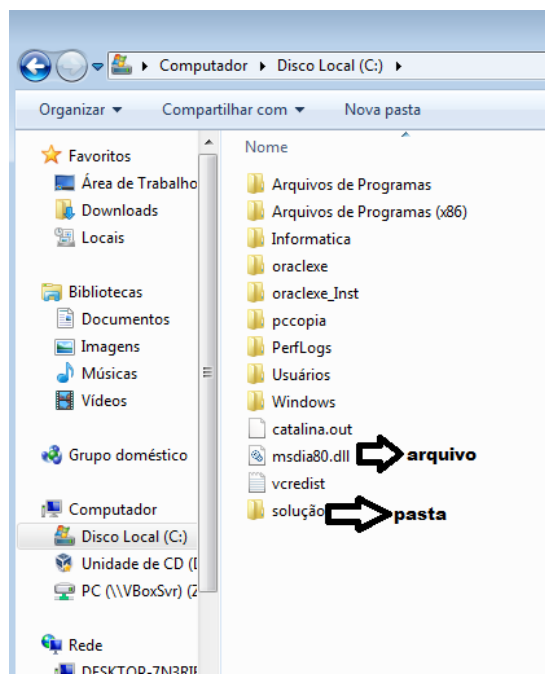


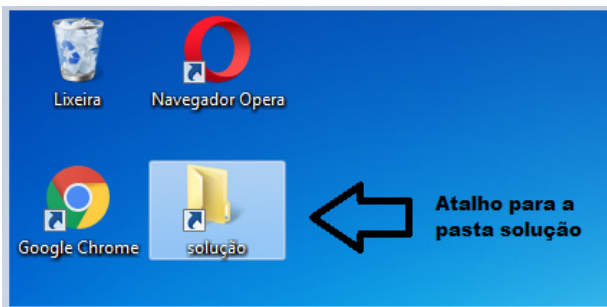
No caso da figura acima, temos quatro pastas e quatro arquivos.

**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**

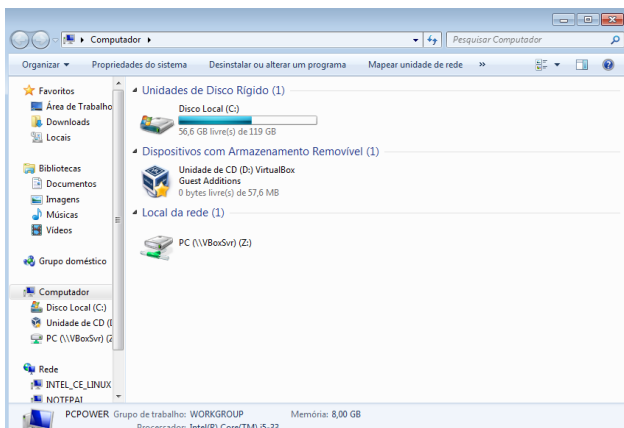
A área de transferência é muito importante e funciona em segundo plano. Ela funciona de forma temporária guardando vários tipos de itens, tais como arquivos, informações etc.

– 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.

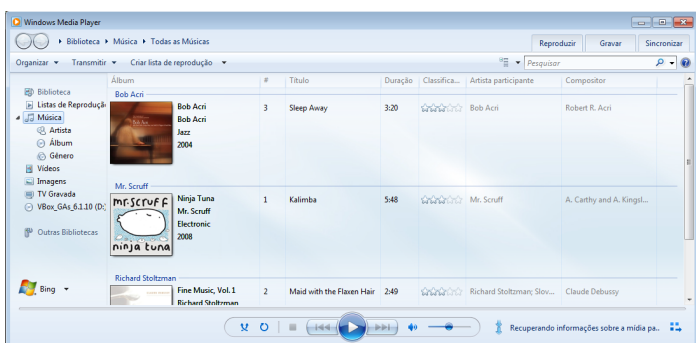
**Facilidades**



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.

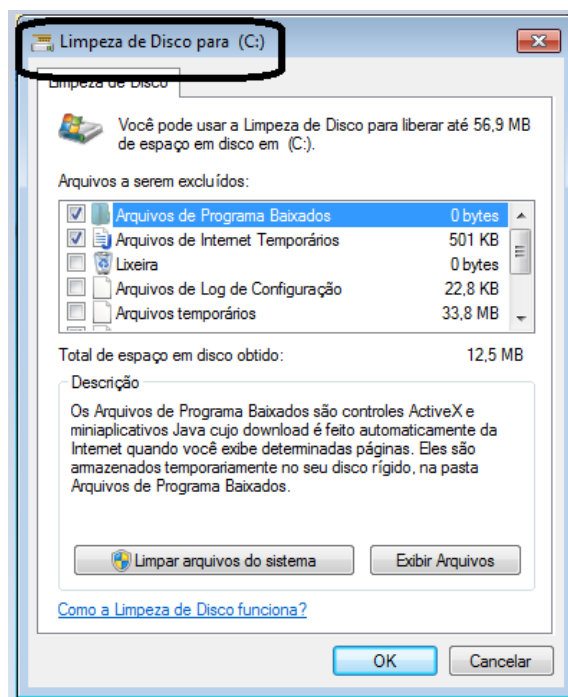
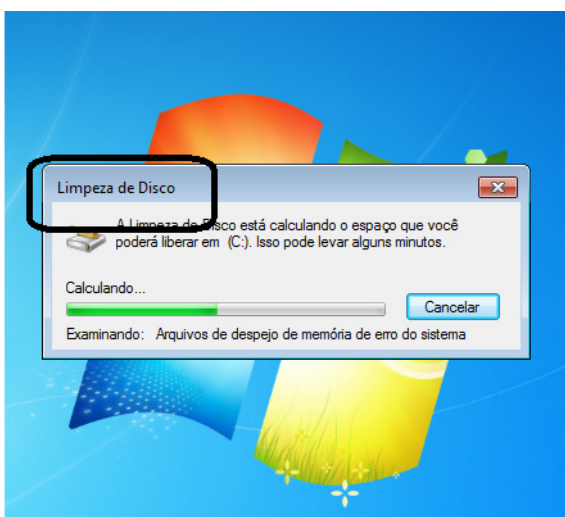
**Música e Vídeo**

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.

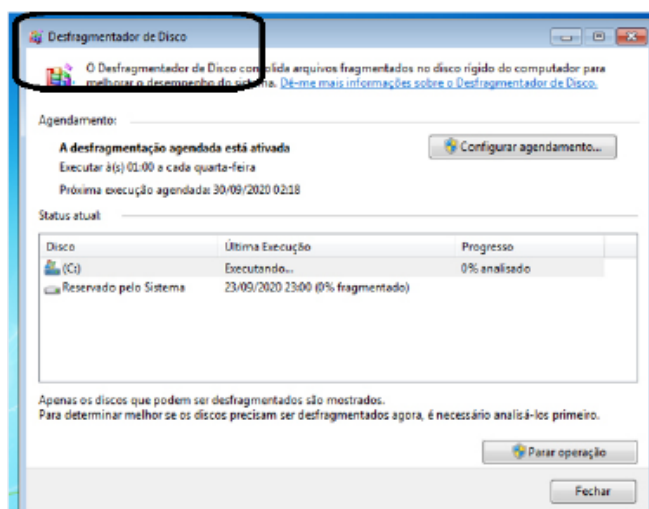


**Ferramentas do sistema**

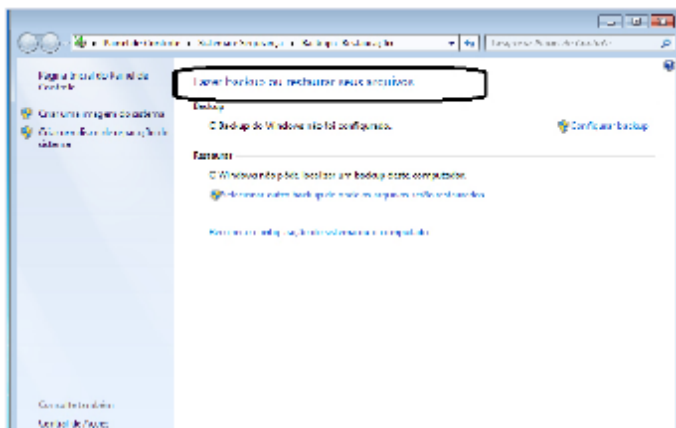
• A limpeza de disco é uma ferramenta importante, pois o próprio Windows sugere arquivos inúteis e podemos simplesmente confirmar sua exclusão.



• O desfragmentador de disco é uma ferramenta muito importante, pois conforme vamos utilizando o computador os arquivos ficam internamente desorganizados, isto faz que o computador fique lento. Utilizando o desfragmentador o Windows se reorganiza internamente tornando o computador mais rápido e fazendo com que o Windows acesse os arquivos com maior rapidez.



• O recurso de backup e restauração do Windows é muito importante pois pode ajudar na recuperação do sistema, ou até mesmo escolher seus arquivos para serem salvos, tendo assim uma cópia de segurança.



**WINDOWS 8**

Exibir informações básicas sobre o computador

Edição do Windows

Avaliação do Windows 8 Enterprise  
© 2012 Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados.

---

Sistema

Classificação: [Classificação do sistema indisponível](#)

Processador: Intel(R) Core(TM) i5-3337U CPU @ 1.80GHz 1.80 GHz

Memória instalada (RAM): 3,50 GB

Tipo de sistema: Sistema Operacional de 32 bits, processador com base em x64

Caneta e Toque: Nenhuma Entrada à Caneta ou por Toque está disponível para este vídeo

---

Nome do computador, domínio e configurações de grupo de trabalho

Nome do computador: SOLUCAOW8 [Alterar configurações](#)

Nome completo do computador: SOLUCAOW8

Descrição do computador:

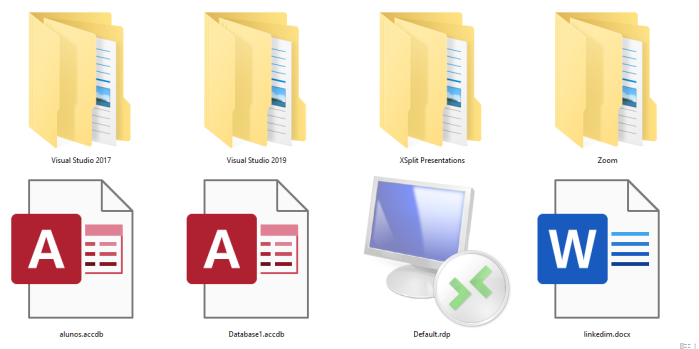
Grupo de trabalho: WORKGROUP

**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.



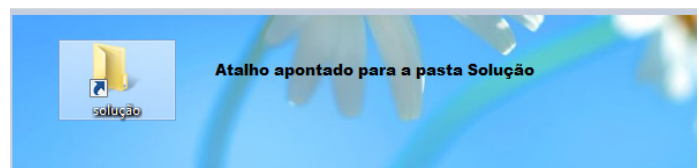
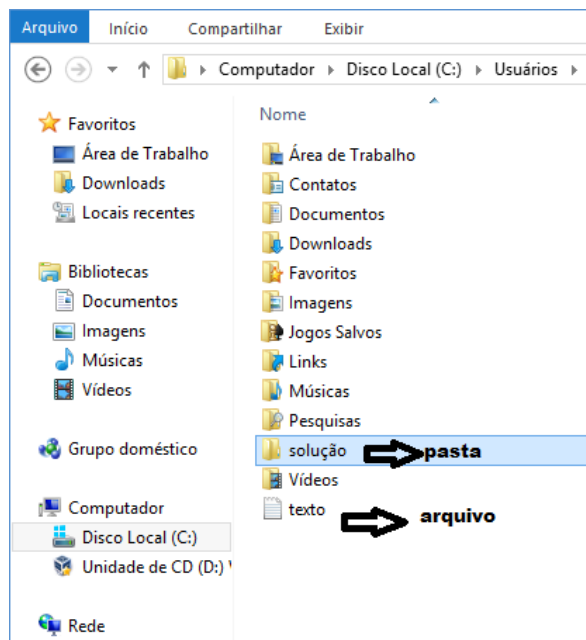
No caso da figura acima temos quatro pastas e quatro arquivos.

**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 8



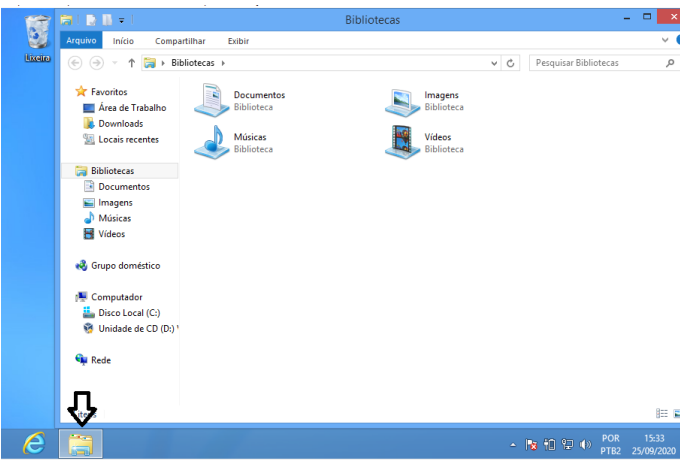
Área de transferência

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.

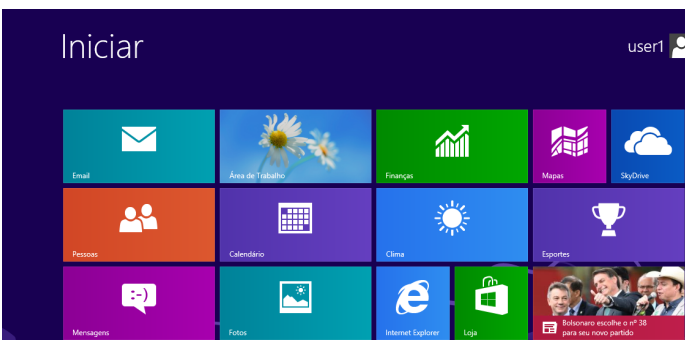
- Quando executamos comandos como "Copiar" ou "Ctrl + C", estamos copiando dados para esta área intermediária.
- Quando executamos comandos como "Colar" ou "Ctrl + V", estamos colando, isto é, estamos pegando o que está gravado na área de transferência.

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



Interação com o conjunto de aplicativos

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

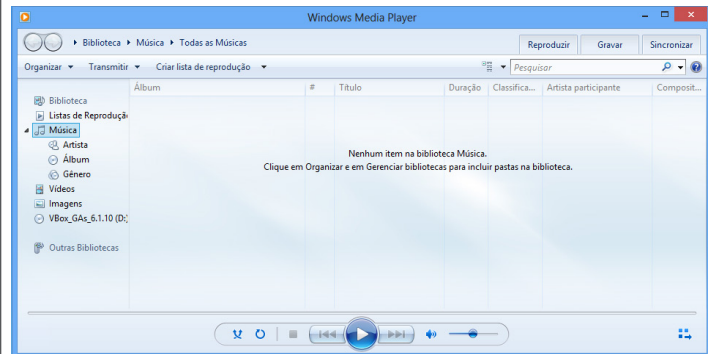
Facilidades



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.



---

## LEGISLAÇÃO

---

1. Lei Orgânica do Município e alterações (todos os artigos). . . . .	01
2. Regime Jurídico dos Servidores Municipais e alterações (todos os artigos). . . . .	07
3. Constituição Federal/88: (Arts. 1º ao 19; Arts. 29 a 31º; Arts. 34 a 41. Arts. 44 a 69).. . . . .	22

**LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO E ALTERAÇÕES  
(TODOS OS ARTIGOS)**

**LEI ORGÂNICA MUNICIPAL, DE 31/12/2000**

**PREÂMBULO**

Nós, representantes do povo do Município de Portão, respeitando os preceitos da Constituição da República Federativa do Brasil, promulgamos, sob a proteção de Deus, a presente Lei Orgânica, que constitui a Lei Fundamental do Município de Portão, com o objetivo de organizar o exercício do poder e fortalecer as instituições democráticas e os direitos da pessoa humana.

**TÍTULO I  
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º O Município de Portão, parte integrante da República Federativa do Brasil e do Rio Grande do Sul, exercendo a competência e a autonomia política, legislativa, administrativa e financeira, asseguradas pela Constituição da República, organiza-se nos termos desta Lei.

Art. 2º São símbolos do Município a bandeira, o brasão e o hino.

Art. 3º É mantido o atual território do município, cujos limites só podem ser alterados nos termos da Legislação Estadual.

**TÍTULO II  
DO PODER MUNICIPAL**

Art. 4º O Poder Municipal pertence ao povo, que o exerce através de representantes eleitos para o Legislativo e Executivo, ou, diretamente, conforme estabelecido por Lei.

Art. 5º Os Poderes Legislativo e Executivo são independentes e harmônicos, vedada a delegação de poderes entre si.

Art. 6º É dever do Poder Municipal, em cooperação com os outros Municípios, com o Estado e com a União, assegurar a todos o exercício dos direitos individuais, coletivos, difusos e sociais estabelecido pela Constituição Federal.

Art. 6º-A A publicação de leis e atos municipais, salvo se houver imprensa oficial do Município, será feita em órgão da imprensa local ou regional, ou por afixação na sede da Prefeitura ou da Câmara Municipal, conforme a hipótese. (AC) (artigo acrescentado pela Emenda à Lei Orgânica nº 003, de 25.04.2012)

§ 1º A publicação de atos não normativos, pela imprensa, poderá ser resumida.

§ 2º Os atos de efeitos externos só produzirão efeitos após sua publicação.

§ 3º A escolha do órgão de imprensa para divulgação das leis e atos municipais deverá ser feita por licitação em que se levarão em conta não só condições de preço, como as circunstâncias de frequência, horário, tiragem e distribuição.

**TÍTULO III  
DA ORGANIZAÇÃO DOS PODERES  
CAPÍTULO I  
DO PODER LEGISLATIVO  
SEÇÃO I  
DA CÂMARA DE VEREADORES**

Art. 7º O Poder Legislativo é exercido pela Câmara de Vereadores, composta por 11 (onze) membros, eleitos dentre os cidadãos maiores de 18 (dezoito) anos e no exercício dos seus direitos políticos. (NR) (redação estabelecida pelo art. 1º da Emenda nº Lei Orgânica nº 001, de 06.07.2011)

Art. 8º Cabe à Câmara, com sanção do Prefeito, dispor sobre as matérias de competência do Município, especialmente:

- I - legislar sobre assuntos de interesse local;
  - II - suplementar a legislação estadual e federal, no que couber;
  - III - legislar sobre tributos municipais, bem como autorizar qualquer renúncia de receita;
  - IV - votar as leis orçamentárias;
  - V - autorizar a abertura de créditos suplementares e especiais;
  - VI - autorizar a concessão de auxílios e subvenções;
  - VII - autorizar a concessão de serviços públicos;
  - VIII - autorizar a concessão de direito real de uso de bens municipais;
  - IX - autorizar a concessão administrativa de uso de bens municipais;
  - X - autorizar a alienação de bens imóveis municipais;
  - XI - autorizar a aquisição de bens imóveis, salvo quando se tratar de doação sem encargo;
  - XII - criar, alterar ou extinguir cargos, funções e empregos públicos e fixar a remuneração da administração direta e indireta;
  - XIII - aprovar o Plano Diretor, a legislação de controle de uso, de parcelamento e de ocupação do solo urbano;
  - XIV - (Inconstitucional) (Este inciso teve sua inconstitucionalidade arguida na ADIN nº 70021581087. Através do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, julgou-se procedente a ação)
  - XV - criar, estruturar e atribuir funções às Secretarias e às entidades da Administração Pública;
  - XVI - autorizar a alteração de denominação de próprios, vias e logradouros públicos;
  - XVII - delimitar o perímetro urbano e o de expansão urbana;
  - XVIII - aprovar o Código de Obras e Edificações.
- Art. 9º Compete privativamente a Câmara de Vereadores:
- I - eleger sua Mesa, bem como destituí-la, na forma regimental;
  - II - elaborar seu Regimento Interno;
  - III - dispor sobre seu funcionamento, organização, cargos, funções e empregos de seus serviços;
  - IV - dar posse ao Prefeito e Vice - Prefeito, conhecer de sua renúncia e afastá-los, definitivamente, do exercício do cargo, nos termos da lei aplicável ao fato;
  - V - conceder licença, para afastamento, ao Prefeito, ao Vice - Prefeito e aos Vereadores;
  - VI - autorizar o Prefeito a se ausentar do Município por mais de 15 (quinze) dias consecutivos;
  - VII - criar comissões especiais de inquéritos;
  - VIII - convocar os Secretários Municipais ou responsáveis pela Administração Direta e Indireta, para prestar informações sobre matéria de sua competência;
  - IX - tomar e julgar as contas do Prefeito;
  - X - zelar pela preservação de sua competência legislativa, suscitando os atos normativos do Executivo que exorbitem de seu poder regulamentar;
  - XI - fiscalizar e controlar diretamente os atos do Poder Executivo, incluídos os da Administração Indireta;

XII - conceder título de cidadão honorário ou qualquer outra honraria e homenagem a pessoa que reconhecidamente tenha prestado serviço ao Município;

XIII - criar, organizar e disciplinar o funcionamento das Comissões da Câmara Municipal.

## SEÇÃO II DOS VEREADORES

Art. 10. Os Vereadores gozam de inviolabilidade por suas opiniões, palavras e votos no exercício do mandato, na circunscrição do Município.

Art. 11. Aplicam-se aos Vereadores os casos de incompatibilidades e de perda de mandato, no que couber, os artigos 54 e 55 da Constituição Federal.

Art. 12. O vereador poderá licenciar-se:

I - por motivo de doença devidamente comprovada;

II - em face de licença gestante;

III - para desempenhar missões temporárias de interesse do Município;

Parágrafo único. Para fins de remuneração considerar-se-á como em exercício o Vereador:

I - licenciado nos termos dos incisos I ou II do caput deste artigo;

II - licenciado na forma do inciso III, se a missão decorrer de expressa designação da Câmara ou tiver sido previamente aprovada pelo Plenário.

Art. 13. No caso de vaga ou de licença de vereador superior a 30 (trinta) dias, o Presidente da Câmara convocará imediatamente o suplente.

## SEÇÃO III DA MESA DA CÂMARA

Art. 14. Imediatamente, após a posse, os vereadores reunir-se-ão sob a presidência do mais votado dos presentes e, havendo maioria absoluta dos membros da Câmara, elegerão os componentes da Mesa, que ficarão automaticamente empossados.

Art. 15. A eleição para renovação da Mesa realizar-se-á, anualmente, na 2ª Sessão Ordinária, do mês de dezembro.

Art. 16. O Regimento Interno disporá sobre a composição e atribuição dos membros da Mesa.

Art. 17. O mandato da Mesa será de um (1) ano.

## SEÇÃO IV DAS SESSÕES

Art. 18. A Câmara de Vereadores reunir-se-á anualmente em sua sede, em sessão legislativa ordinária, de 1º de Janeiro a 15 de Janeiro, de 1º de Março a 15 de Julho e de 1º de agosto a 31 de Dezembro, ficando em recesso os demais períodos.

Art. 19. A sessão legislativa não será interrompida sem a aprovação dos projetos de lei de diretrizes orçamentárias e do orçamento.

Art. 20. A Câmara se reunirá em sessão ordinárias, extraordinárias ou solenes, conforme dispuser seu Regimento Interno.

Art. 21. As sessões extraordinárias serão convocadas, na forma regimental, no período de recesso, pelo Prefeito ou pela maioria absoluta dos Vereadores.

Parágrafo único. Durante a sessão legislativa, extraordinária, a Câmara deliberará exclusivamente sobre a matéria para a qual foi convocada.

## SEÇÃO V DAS COMISSÕES

Art. 22. A Câmara terá comissões permanentes e temporárias, constituídas na forma e com atribuições previstas no Regimento Interno ou no ato de que resultar a sua criação.

Art. 23. Em cada comissão será assegurada, tanto quanto possível, a representação proporcional dos partidos que participam da Câmara.

Art. 24. As Comissões Especiais de Inquérito terão poderes de investigação próprios da autoridade judicial, além de outros previstos no Regimento Interno, em matéria de interesse do Município, e serão criadas pela Câmara, mediante requerimento de 1/3 (um terço) de seus membros, para apuração de fato determinado, em prazo certo, adequadas à consecução de seus fins, sendo suas conclusões, se for o caso, encaminhadas ao Ministério Público, para que promova a responsabilidade civil ou criminal dos infratores.

## SEÇÃO VI DO PROCESSO LEGISLATIVO

Art. 25. 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. 26. A Lei Orgânica poderá ser emendada mediante proposta:

I - de 1/3 (um terço), no mínimo, dos membros da Câmara de Vereadores;

II - do Prefeito;

III - de cidadãos, mediante iniciativa popular assinada por, no mínimo, 5%(cinco por cento) dos eleitores do município.

Art. 27. A proposta será discutida e votada em 2 (dois) turnos, considerando-se aprovada quando obtiver, em ambas as votações, o voto favorável de 2/3 dos membros da Câmara de Vereadores.

Art. 28. A emenda aprovada será promulgada pela Mesa da Câmara de Vereadores, com o respectivo número de ordem.

Art. 29. A iniciativa das leis cabe a qualquer membro ou Comissão Permanente da Câmara de Vereadores, ao Prefeito e aos cidadãos.

Art. 30. A iniciativa dos cidadãos será exercida através da apresentação de propostas de emenda à Lei Orgânica e de leis de interesse do Município, necessária a manifestação de, pelo menos 5% (cinco por cento) do eleitorado.

Art. 31. São de iniciativa privada do Prefeito as leis que dispõem sobre:

I - criação, extinção ou transformação de cargos, funções ou empregos públicos na administração direta ou indireta;

II - fixação ou aumento de remuneração de servidores;

III - regime jurídico, provimento de cargos, estabilidade e aposentadoria de servidores públicos;

IV - organização administrativa, serviços públicos e matéria orçamentária;

V - desafetação, aquisição, alienação e concessão de bens imóveis do Município.

Art. 32. Compete exclusivamente à Câmara de Vereadores a iniciativa das leis que disponham sobre sua organização interna.

Art. 33. O Prefeito poderá solicitar que os projetos de sua iniciativa tramitem em regime de urgência.



§ 1º Se a Câmara de Vereadores não deliberar em até 30 (trinta) dias, o projeto será incluído na ordem do dia, sobrestando - se a deliberação quanto aos demais assuntos, até que se ultime a votação.

§ 2º Os prazos do parágrafo anterior não correm nos períodos de recesso.

Art. 34. O Regimento Interno da Câmara de Vereadores disporá sobre decreto legislativo e resolução.

Art. 35. A discussão e votação da matéria constante na Ordem do Dia só poderá ser efetuada com a presença da maioria absoluta dos membros da Câmara.

§ 1º A aprovação da matéria em discussão, salvo as exceções previstas nesta Lei Orgânica, dependerá do voto favorável da maioria dos vereadores presentes à sessão.

§ 2º Dependerão do voto favorável da maioria absoluta dos membros da Câmara a aprovação e as alterações das seguintes matérias:

- I - Código de Obras;
- II - Código de Posturas;
- III - Código Tributário;
- IV - Lei do Plano Diretor;
- V - Estatuto dos Servidores Públicos;
- VI - Rejeição de veto.

Art. 36. Aprovado o projeto de lei, na forma regimental, será enviado ao Prefeito que, aquiescendo, o sancionará e promulgará.

§ 1º Se o Prefeito julgar o projeto, no todo ou em parte, inconstitucional ou contrário ao interesse público, veta-lo-á total ou parcialmente, no prazo de 15 (quinze) dias úteis contados da data do recebimento, comunicando ao Presidente da Câmara as razões do veto.

§ 2º Esgotado o prazo, referido no parágrafo anterior, o veto será incluído na ordem do dia da sessão imediata, sobrestadas as demais proposições, até sua votação final, a Câmara deliberará sobre o veto, em um único turno de votação e discussão, no prazo de 30 (trinta) dias de seu recebimento, só podendo ser rejeitado pelo voto da maioria absoluta dos Vereadores.

§ 3º Se o veto for mantido, será o projeto enviado ao Prefeito para, em 48 (quarenta e oito) horas, promulga-lo.

§ 4º Decorrido o prazo de 15 (quinze) dias, sem a sanção do Prefeito, observar-se-á o disposto no (§5º) deste artigo.

§ 5º Se a lei não for promulgada pelo Prefeito, nos casos dos parágrafos 3º e 4º, o Presidente da Câmara a promulgará e, se este não o fizer em igual prazo, caberá aos demais membros da Mesa nas mesmas condições fazê-lo, observada a precedência dos cargos.

Art. 37. O projeto de lei que receber parecer contrário, quanto ao mérito, da Comissão Geral de Pareceres, será tido como rejeitado, salvo com recurso ao Plenário, na forma do Regimento Interno.

Art. 38. Os projetos de lei do Plano Plurianual, das Diretrizes Orçamentárias e do orçamento anual serão enviados pelo Prefeito Municipal à Câmara de Vereadores, nos termos da lei e nos seguintes prazos:

I - Plano Plurianual: até 15 de junho; (NR) (redação estabelecida pela Emenda à Lei Orgânica nº 001, de 01.05.2013)

II - Diretrizes Orçamentárias: até 1º de agosto;

III - Orçamento Anual: até 31 de outubro.

Parágrafo único. A Câmara de Vereadores deliberará sobre os projetos mencionados nos seguintes prazos:

I - Plano Plurianual: até 30 de julho (NR) (redação estabelecida pela Emenda à Lei Orgânica nº 001, de 01.05.2013)

II - Diretrizes Orçamentárias: até 15 de setembro;

III - Orçamento Anual: até 15 de dezembro.

Art. 39. O Regimento Interno da Câmara de Vereadores disporá sobre:

- I - indicações;

II - requerimentos

III - proposições;

IV - pedido de informações;

V - moções.

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

Art. 40. O Poder executivo é exercido pelo Prefeito, auxiliado pelos Secretários Municipais.

Art. 41. O Prefeito e Vice-Prefeito tomarão posse e assumirão o exercício na sessão solene de instalação da Câmara de Vereadores, no dia 1º de Janeiro do ano subsequente à eleição e prestarão compromisso de cumprir com a Constituição Federal, Estadual e Lei Orgânica Municipal e a legislação em vigor.

Parágrafo único. Se decorridos dez (10) dias da data fixada para a posse, O Prefeito e Vice-Prefeito, salvo motivo de força maior, não tiver assumido o cargo, este será declarado vago.

Art. 42. O Vice-Prefeito substitui o Prefeito em caso de impedimento e o sucede em caso de vaga ocorrida após a diplomação.

Parágrafo único. Cabe ao Vice-Prefeito, além de substituir o Prefeito em seus impedimentos e sucedê-lo em caso de vaga, cumprir missões para as quais for especialmente designado, bem como: (AC) (artigo acrescentado pela Emenda à Lei Orgânica nº 001, de 19.08.2005)

I - exercer a função de ouvidoria, reportando-se ao Prefeito e órgãos competentes;

II - organizar os gestores do Município junto às empresas contratadas, juntamente com cada secretário, a que o objeto do contrato for pertinente;

III - representar o Prefeito Municipal na assinatura de convênios e congêneres, através de delegação expressa;

IV - promover as reuniões e consultas a segmentos da comunidade, sempre que requerido em lei, como, no caso das leis do plano plurianual, de diretrizes orçamentárias e orçamentária anual;

V - outras atribuições afins.

Art. 43. Em caso de impedimento do Prefeito e do Vice-Prefeito, ou vacância dos respectivos cargos, será chamado ao exercício da Prefeitura o Presidente da Câmara de Vereadores ou seu substituto legal.

Art. 44. Vagando os cargos de Prefeito e Vice-Prefeito, far-se-á eleição noventa (90) dias depois de aberta a última vaga.

Art. 45. O Prefeito ou o Vice-Prefeito, quando em exercício, não poderá ausentar-se do Município ou afastar-se do cargo, sem licença da Câmara de Vereadores, sob pena de perda do cargo, salvo por período não superior a quinze (15) dias consecutivos.

Art. 46. O Prefeito poderá licenciar-se:

I - quando a serviço ou em representação do Município;

II - quando impossibilitado do exercício de cargo, por motivo de doença, devidamente comprovada ou licença gestante .

Parágrafo único. O Prefeito licenciado terá, nos casos previstos neste artigo, direito à percepção dos subsídios.

Art. 47. O Prefeito deverá residir no Município de Portão.

Art. 48. Os casos de incompatibilidade, extinção ou perda de mandato do Prefeito e do Vice-Prefeito ocorrerão na forma e nos mesmos casos previstos na Constituição Federal.

## SEÇÃO II DAS ATRIBUIÇÕES DO PREFEITO

Art. 49. Compete privativamente ao Prefeito, além de outras atribuições previstas nesta Lei:

I - iniciar o processo legislativo, na forma e nos casos previstos;  
 II - exercer, com os Secretários Municipais e demais auxiliares, a direção da Administração Municipal;

III - sancionar, promulgar e fazer publicar as leis, bem como expedir decretos para sua fiel execução;

IV - vetar projetos de lei, total ou parcial, na forma prevista;

V - nomear e exonerar os Secretários Municipais;

VI - convocar extraordinariamente a Câmara Municipal, no recesso, em caso de relevante interesse municipal;

VII - apresentar a Câmara projetos de lei relativos a concessão ou permissão de serviços públicos;

VIII - propor à Câmara projetos de lei sobre a criação ou alteração de Secretarias municipais, inclusive sobre suas estruturas e atribuições.

IX - propor a Câmara projetos de lei plurianual, diretrizes orçamentárias e do orçamento anual.

Art. 50. compete, ainda, ao Prefeito:

I - representar o Município nas suas relações jurídicas, políticas e administrativas;

II - prover cargos e funções públicas e praticar atos administrativos referentes aos servidores municipais, na forma da Constituição Federal e desta Lei orgânica;

III - prestar à Câmara as informações solicitadas, no prazo de trinta (30) dias;

IV - colocar à disposição da Câmara os duodécimos de sua dotação orçamentária, no prazo legal;

V - propor à Câmara alterações da legislação de parcelamento, uso e ocupação do solo, bem como de alteração nos limites das zonas urbanas e de expansão urbana;

VI - aplicar multas previstas em leis e contratos, bem como cancelá-las, quando impostas irregularmente;

VII - propor à Câmara o Plano Diretor e suas alterações;

VIII - oficializar e denominar as vias e logradouros públicos, obedecidos às normas urbanísticas aplicáveis;

IX - solicitar o auxílio da polícia do estado, para garantir de seus atos;

X - expedir decretos, portarias e outros atos administrativos, bem como determinar sua publicação;

XI - dispor sobre a estrutura, a organização e funcionamento da administração Municipal, na forma estabelecida por esta lei.

Art. 51. O Prefeito poderá, por decreto, delegar a seus auxiliares, funções administrativas, que não sejam de sua competência exclusiva.

### SEÇÃO III

#### DA RESPONSABILIDADE DO PREFEITO MUNICIPAL

Art. 52. O Prefeito e o Vice-Prefeito serão processados e julgados:

I - pelo tribunal de Justiça do Estado nos crimes comuns e, nos de responsabilidade, nos termos da legislação aplicável;

II - pela Câmara de Vereadores nas infrações político - administrativas nos termos da lei, assegurados o contraditório, a publicidade, a ampla defesa, com os meios de recursos e ela inerentes, e a decisão motiva que se limitará a decretar a cassação do mandato do Prefeito.

Art. 53. O Prefeito perderá o mandato, por cassação, nos casos de processo e julgamento pela Câmara de Vereadores, quando:

I - infringir quaisquer dispositivos legais, previstos na Constituição Federal e demais leis;

II - afastar-se de suas funções sem licença da Câmara de Vereadores, quando a lei exigir;

III - residir fora do Município;

IV - atentar contra:

a) a autonomia do Município;

b) o livre exercício da Câmara de Vereadores;

c) o livre exercício dos direitos constitucionais;

d) a probidade na administração;

e) as leis orçamentárias;

f) o cumprimento das decisões judiciais.

Art. 54. O Prefeito perderá o mandato, por extinção, declarada pela Mesa da Câmara de Vereadores, quando:

I - sofrer condenação criminal em sentença transitada em julgado, de acordo com a lei aplicável ao caso;

II - tiver suspensos os direitos políticos;

III - for decretado pela Justiça Eleitoral, nos casos previstos na Constituição Federal;

IV - renunciar por escrito.

Art. 55. O Prefeito, na vigência do seu mandato, não pode ser responsabilizado por atos estranhos ao exercício de suas funções.

Art. 56. O Regimento Interno da Câmara de Vereadores definirá os procedimentos a serem observados, nos casos de processo do Prefeito e Vice-Prefeito nas infrações político - administrativas.

### SEÇÃO IV

#### DOS AUXILIARES DO PREFEITO MUNICIPAL

Art. 57. Os Secretários Municipais são auxiliares diretos do Prefeito, de livre nomeação e exoneração.

Parágrafo único. Os Secretários Municipais serão nomeados pelo Prefeito, dentre brasileiros, maiores de 18 (dezoito) anos, no pleno exercício de seus direitos políticos.

Art. 58. Os Diretores de entidades da Administração Indireta e o Procurador Geral do Município ocuparão posição administrativa correspondente à de Secretário Municipal.

Art. 59. Lei municipal determinará os deveres e responsabilidades dos Secretários Municipais.

### TÍTULO IV

#### DA ORGANIZAÇÃO MUNICIPAL

#### CAPÍTULO I

#### DA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL

Art. 60. A Administração Pública Municipal compreende:

I - a administração direta, composta pelo Gabinete do Prefeito, Secretarias e demais órgãos auxiliares, previstos em lei;

II - a administração indireta, composta pelas autarquias, fundações e outras entidades dotadas de personalidade pública.

§ 1º Os órgãos da administração direta e as entidades da administração indireta serão criados por lei específica.

§ 2º As entidades da Administração Indireta estão vinculadas às Secretarias, em cuja área de competência estiver enquadrada sua atividade principal.

Art. 61. Todos os órgãos da administração direta e entidades da administração indireta ficam obrigados a prestar informações, quando requisitadas, por escrito e mediante justificativa, pela Câmara Municipal, através de sua Mesa.

Parágrafo único. É fixado o prazo de trinta dias para que o Executivo preste as informações requisitadas.

Art. 62. A Procuradoria Geral do Município tem caráter permanente, competindo-lhe:

I - as atividades de consultoria e assessoramento jurídico do Poder Executivo;

II - a representação judicial do Município, em caráter privativo,

III - a cobrança judicial e extrajudicial da dívida ativa;

IV - o processamento dos procedimentos relativos ao patrimônio imóvel do Município;

V - outras atribuições compatíveis com a natureza de suas atribuições.

Art. 63. O município poderá, mediante lei, criar Guarda Municipal, subordinada ao Prefeito e destinada à proteção dos bens, serviços e instalações municipais.

Art. 64. Os Conselhos Municipais são órgãos de assessoria do Poder Executivo, criados por lei, de iniciativa exclusiva do Prefeito Municipal.

### **CAPÍTULO II DOS SERVIDORES MUNICIPAIS**

Art. 65. A Administração Pública Municipal, na elaboração de sua política de recursos humanos, atenderá ao princípio da valorização do servidor público, investindo em sua capacitação, no seu aprimoramento e atualização profissional, preparando-o para seu melhor desempenho e sua evolução profissional.

Art. 66. Os servidores da administração municipal direta, das autarquias e das fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público terão regime jurídico e planos de carreira próprios.

Art. 67. Aplica-se aos servidores públicos municipais, o disposto no artigo 7º, incisos VI, VII, VIII, IX, X, XII, XIII, XV, XVI, XVII, XVIII, XIX, XX, XXII, XXIII, XXV, XXVI, XXVII, XXVIII, XXX, e XXXI, relativos aos direitos sociais, bem como o disposto nos artigos 40 e 41 da Constituição Federal.

### **CAPÍTULO III DOS BENS MUNICIPAIS**

Art. 68. Constituem bens municipais todas as coisas móveis e imóveis, semoventes, direitos e ações que, a qualquer título, pertençam ao Município.

Parágrafo único. Cabe ao Prefeito a administração dos bens municipais, respeitada a competência da Câmara de Vereadores quanto àqueles utilizados em seus serviços.

Art. 69. A alienação de bens municipais, subordinada à existência de interesse público devidamente justificado, será sempre precedida de avaliação, e, obedecerá às seguintes normas:

I - quando imóveis, dependerá de autorização legislativa e concorrência, dispensada esta, nos seguintes casos:

a) doação, admitida exclusivamente para fins de interesse social, devendo constar do contrato os encargos do donatário, o prazo de seu cumprimento e a cláusula de retrocessão, sob pena de nulidade do ato;

b) permuta;

c) investidura;

II - quando móveis, dependerá de licitação, dispensada nos seguintes casos:

a) doação, que será permitida exclusivamente para fins de interesse social;

b) permuta.

§ 1º O Município, preferentemente à venda ou doação de seus bens imóveis, outorgará concessão de direito real de uso, mediante prévia autorização legislativa e licitação.

§ 2º A licitação a que se refere o parágrafo anterior poderá ser dispensada por lei, quando houver relevante interesse público e social devidamente justificado.

§ 3º A venda aos proprietários de imóveis lindeiros de áreas urbanas, remanescentes de obras públicas ou de modificação de alinhamento, inaproveitáveis isoladamente para edificação, dependerá de prévia avaliação e autorização legislativa.

§ 4º Nos casos previstos no parágrafo anterior, a venda dependerá de licitação, existindo mais de um imóvel lindeiro, com proprietários diversos, salvo se, a favor de um deles, houver direito à investidura.

Art. 70. A aquisição de bens imóveis, por compra ou permuta, dependerá de prévia avaliação e autorização do legislativo.

Art. 71. O uso de bens municipais, por terceiros, poderá ser feito mediante autorização, concessão ou permissão, conforme o caso, e se o interesse público justificadamente o exigir.

§ 1º A concessão administrativa de bens públicos dependerá de lei e de licitação, inexigida esta em caso de uso se destinar à concessionária de serviço público ou entidades assistenciais.

§ 2º A permissão, que poderá incidir sobre qualquer bem público, será sempre por tempo indeterminado e a título precário, formalizada através de decreto.

§ 3º A autorização, que poderá incidir sobre bem público, será feita por portaria, para atividades e usos específicos e transitórios, pelo prazo máximo de noventa dias, exceto quando se tratar de canteiro de obra pública, caso em que o prazo corresponderá ao da duração da obra.

### **CAPÍTULO IV DA ADMINISTRAÇÃO TRIBUTÁRIA E FINANCEIRA**

Art. 72. Compete ao Município instituir impostos sobre:

I - propriedade predial e territorial urbana;

II - transmissão inter vivos a qualquer título, por ato oneroso, de bens imóveis, por natureza ou por acessão física, e de direitos reais sobre imóveis, exceto os de garantia, bem como cessão de direitos à sua aquisição;

III - serviços de qualquer natureza, na forma de Constituição Federal.

Parágrafo único. O imposto previsto no inciso I poderá ser progressivo em razão do valor do imóvel, além de ter alíquotas diferentes de acordo com a localização e o uso do imóvel.

Art. 73. A renúncia da receita será acompanhada de estimativa do impacto orçamentário-financeiro no exercício em que deva iniciar sua vigência e nos dois seguintes, atender ao disposto na lei de diretrizes orçamentárias e, pelo menos, uma das seguintes condições:

I - demonstração de que a renúncia foi considerada na estimativa de receita da lei orçamentária e que não afetará as metas de resultados fiscais, previstas no anexo próprio da lei de diretrizes orçamentárias;

II - estar acompanhada de medidas de compensação no período mencionado no caput, por meio do aumento de receita, proveniente da elevação de alíquotas, ampliação de base de cálculo, majoração ou criação de tributo ou contribuição.

Parágrafo único. A renúncia compreende anistia, remissão, subsídio, crédito presumido, concessão de isenção de caráter geral, alteração de alíquotas ou modificação de base de cálculo que implique redução discriminada de tributos ou contribuições, e outra os benefícios que correspondam a tratamento diferenciado.

### **TÍTULO V DA ATIVIDADE SOCIAL DO MUNICÍPIO CAPÍTULO I DA EDUCAÇÃO**

Art. 74. É dever do Município, através de rede própria, com cooperação do estado, o provimento em todo território municipal, de vagas em número suficiente para atender à demanda quantitativa e qualitativa do ensino fundamental obrigatório e, progressivamente, a da educação infantil.

---

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS  
SECRETÁRIO DE ESCOLA

---

1. Comunicação Oral E Escrita: Atendimento Ao Público. Comunicação, Comunicações Organizacionais, Eficácia Nas Comunicações Administrativas. Mensagens Eletrônicas, Atendimento Telefônico. , Formulários, Cartas Comerciais, Fraseologia Adequada, Redação Oficial . . . . .	01
2. Relações Humanas . . . . .	13
3. Documentação E Arquivo: Pesquisa, Documentação, Arquivo, Sistemas E Métodos De Arquivamento. . . . .	18
4. Serviços De Secretaria; Cronograma De Atividades Do Serviço De Secretaria; Registros Escolares; Serviço De Pessoal. . . . .	29
5. Técnicas De Redação E Arquivo. Redação Oficial. Correspondência Oficial - Documentos E/Ou Modelos Utilizados. Abreviações, Formas De Tratamento . . . . .	34
6. Administração De Materiais. . . . .	44
7. Ergonomia: Postura E Movimento, Fatores Ambientais . . . . .	58
8. Organização E Higiene Do/No Local De Trabalho. . . . .	62
9. Conteúdos Relacionados Com As Atribuições Do Cargo Independente De Referência Bibliográfica. . . . .	64
10. Integralidade Das Leis E Obras Didáticas Mencionados Nas Referências Bibliográficas A Seguir . . . . .	65

**COMUNICAÇÃO ORAL E ESCRITA: ATENDIMENTO AO PÚBLICO. COMUNICAÇÃO, COMUNICAÇÕES ORGANIZACIONAIS, EFICÁCIA NAS COMUNICAÇÕES ADMINISTRATIVAS. MENSAGENS ELETRÔNICAS, ATENDIMENTO TELEFÔNICO. , FORMULÁRIOS, CARTAS COMERCIAIS, FRASEOLOGIA ADEQUADA, REDAÇÃO OFICIAL**

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, õ, ñ, ò, ü, ù, 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 pro-

núncias 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 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-previstas.

A comunicação entre as pessoas é algo múltipla, 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 (cheira, 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 consequentemente 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 delongar 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 consequentemente 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 dever 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 liga 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 Telem 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 a 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.