

COM BASE NO EDITAL Nº 002/2025



TAIÓ-SC

PREFEITURA MUNICIPAL DE TAIÓ-SANTA CATARINA

AUXILIAR DE TURMA

- ▶ Língua Portuguesa
- ▶ Matemática
- ▶ Informática
- ▶ Noções de Direito Constitucional e Administrativo
- ▶ Conhecimentos Específicos



BÔNUS
CURSO ON-LINE

- PORTUGUÊS
- INFORMÁTICA



AVISO IMPORTANTE: **Este é um Material de Demonstração**

Este arquivo representa uma prévia exclusiva da apostila.

Aqui, você poderá conferir algumas páginas selecionadas para conhecer de perto a qualidade, o formato e a proposta pedagógica do nosso conteúdo. Lembramos que este não é o material completo.



POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?



- × Conteúdo totalmente alinhado ao edital.
- × Teoria clara, objetiva e sempre atualizada.
- × Dicas práticas, quadros de resumo e linguagem descomplicada.
- × Questões gabaritadas
- × Bônus especiais que otimizam seus estudos.

Aproveite a oportunidade de intensificar sua preparação com um material completo e focado na sua aprovação:
Acesse agora: www.apostilasopcao.com.br

Disponível nas versões impressa e digital, com envio imediato!

Estudar com o material certo faz toda a diferença na sua jornada até a APROVAÇÃO.





TAIÓ-SC

PREFEITURA MUNICIPAL DE TAIÓ - SANTA CATARINA

AUXILIAR DE TURMA

**EDITAL DE CONCURSO PÚBLICO
Nº 002/2025**

**CÓD: SL-146OT-25
7908403583331**

ÍNDICE

Língua Portuguesa

1. Fonética e fonologia: Fonemas; Encontro vocálico; Encontro consonantal; Dígrafos; Ortoepia e prosódia; Transcrição fonética; Dígrafo consonantal; Encontro consonantal; Encontro vocálico; Dígrafo vocálico; Signo linguístico.....	9
2. Ortografia: Regras do acordo ortográfico vigente; Uso de letras maiúsculas e minúsculas; Alfabeto.....	10
3. Divisão silábica.....	14
4. Acentuação: Regras de acentuação gráfica; Classificação de palavras quanto à acentuação.....	15
5. Uso da crase.....	16
6. Pontuação: Sinais de pontuação e sinais gráficos auxiliares; O uso da vírgula	17
7. O uso do hífen.....	18
8. Morfologia: Formação de palavras (Composição por aglutinação; Composição por justaposição; Derivação prefixal; Derivação sufixal; Derivação parassintética; Derivação regressiva; Derivação imprópria) Estrutura das palavras (Prefixos; Sufixos; Radicais gregos e latinos; Desinências nominais e verbais).....	19
9. Classes gramaticais; Substantivos; Artigos; Numerais; Pronomes; Verbos (Classificação; Tipos; Flexões; Conjugações; Modos Verbais; Formas nominais; Locuções; Vozes Verbais; Aspectos Verbais); Advérbios; Preposições; Conjunções; Interjeições	20
10. Sintaxe: Sintaxe da oração e do período; Termos essenciais da oração; Termos integrantes da oração; Termos acessórios da oração; Transitividade verbal; Tipos de frases; Período simples e período composto.....	27
11. Tipos de discurso	31
12. Concordância	32
13. Regência.....	34
14. Semântica: Significação das palavras; Conotação e denotação; Sentido próprio e figurado; Palavras cognatas; Campo lexical e campo semântico	35
15. Estilística: Linguagem, língua e fala; Níveis da linguagem; Variações linguísticas; Sincronia e diacronia; Linguagem formal e informal; Linguagem coloquial; Linguagem verbal e não-verbal	38
16. Funções da linguagem	40
17. Figuras de linguagem	42
18. Vícios de linguagem	46
19. Estrangeirismos; Neologismos; Arcaísmos; Pragmática.....	47
20. Redação: Texto; Tipo de texto; Gêneros textuais; Produção de texto; Interpretação de texto; Intertextualidade; Citações.....	49

Matemática

1. Conjuntos numéricos: números naturais, inteiros, racionais e reais. Operações com números naturais (adição, subtração, multiplicação, divisão, porcentagem, potenciação e raiz quadrada)	69
2. Fatoração e números primos, máximo divisor comum e mínimo múltiplo comum	81
3. Sistemas de medida de tempo. Sistema métrico decimal. Sistema de medidas: comprimentos, superfície, volume, capacidade, ângulo, tempo, massa, peso, velocidade e temperatura	82
4. Numerais Romanos.....	86
5. Grandezas proporcionais: razões e proporções	87
6. Divisão em partes proporcionais	89
7. Regra de três simples e composta	92
8. Porcentagem.....	93
9. Fundamentos de matemática	95

ÍNDICE

10. Princípios de contagem e probabilidade. Arranjos e permutações. Combinações.....	100
11. Expressões matemáticas.....	106
12. Funções de 1º e 2º grau	106
13. Geometria: elementos básicos, conceitos primitivos, representação geométrica no plano	111
14. Estatística: noções básicas, proporção.....	120
15. Interpretação e construção de tabelas e gráficos	122
16. Compreensão de estruturas lógicas.....	124
17. Lógica de argumentação: analogias, inferências, deduções e conclusões.....	129
18. Diagramas lógicos	133

Informática

1. História da Informática. Fundamentos da computação e conceitos básicos	139
2. Conceitos fundamentais sobre processamento de dados	140
3. Noções sobre fonte de alimentação, energia. Dispositivos de Entrada/Saída: Teclado, mouse, monitores, impressoras, scanners e multifuncionais. Funcionalidade dos drivers de dispositivos	141
4. Protocolos HTTP/HTTPS FTP. Conceitos de endereçamento IP. Conceitos sobre redes LANs e WANs. Conceitos de Ethernet, Fast Ethernet e Gigabit Ethernet.....	142
5. Navegador Microsoft Edge versão 92 ou superior. Navegador Google Chrome versão 43 ou superior. Navegador Mozilla Firefox versão 38 ou superior	149
6. Noções de segurança na internet	156
7. Correio eletrônico. Noções sobre correio eletrônico.....	156
8. Google Forms.....	157
9. Sistemas Operacionais Microsoft Windows 10 e Windows 11. Centro de mídia.....	158
10. Teclas de Atalho do Windows e de seus aplicativos.....	166
11. Aplicativos do Microsoft Office 2007 e superiores	167

Noções de Direito Constitucional e Administrativo

1. Lei Orgânica do Município de Taió/SC.....	175
2. Constituição Federal: Art. 1º ao Art. 4º; Art. 5º ao Art. 11; Art. 18 ao Art. 31; Art. 37 ao Art. 41; Art. 145 ao Art. 152; Art. 157 ao Art. 162	200

Conhecimentos Específicos

Auxiliar de Turma

1. Princípios fundamentais para o bom atendimento. Atendimento ao público. Postura profissional e apresentação pessoal	237
2. Relações humanas no trabalho	238
3. A criança como sujeito de direitos	242
4. O adulto como mediador entre a criança e o mundo	246
5. Noções sobre higiene e saúde infantil	248
6. Noções sobre Primeiros Socorros	249
7. Noções sobre desenvolvimento geral da criança: motor, social, emocional e intelectual	257
8. Noções gerais sobre brincadeiras de roda, conto para criança, pintura, desenho, uso de: sucata, colagem, teatro, dança e outras atividades recreativas	258
9. Técnica de contar história	259
10. A organização do tempo e do espaço na escola/instituição de educação infantil	261
11. O brincar na construção da cidadania	262
12. Os brinquedos, os jogos, os materiais, os tempos e os espaços de brincar	263
13. O perfil e o papel de Auxiliar de Turma	264
14. Procedimento, orientação e auxílio as crianças no que se refere à higiene pessoal	266
15. Conhecimentos básicos sobre medicamentos, preparação de doses indicadas, controlando os horários de acordo com a orientação médica	267
16. Conhecimentos sobre auxílio ao professor, na realização de atividades de rotina e em atividades socioeducativas	268
17. Fundamentos e princípios da Educação Inclusiva	269
18. O Atendimento Educacional Especializado; atendimento educacional especializado; amparo legal, legislação vigente	275
19. Tecnologia Assistiva e suas Modalidades com deficiência	276
20. Fundamentos e princípios da educação inclusiva	278
21. Política nacional de educação especial na perspectiva da educação inclusiva	278
22. Legislação, políticas e programas de educação especial e inclusão escolar em Santa Catarina	283
23. Conceitos de deficiência	284
24. História da educação de alunos com necessidades educacionais especiais no Brasil	285
25. O conceito de necessidades educacionais especiais	286
26. Noções de primeiros socorros	287
27. Constituição da República Federativa do Brasil. Com as Emendas Constitucionais. Dos Princípios Fundamentais - Art. 1º a 4º. Dos Direitos e Garantias Fundamentais - Art. 5º a 17	287
28. Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. ECA - Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências	287
29. Lei Orgânica do município	327
30. Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município de Taió	327
31. Desenho Universal Inclusão escolar de alunos com deficiência	351

LÍNGUA PORTUGUESA

FONÉTICA E FONOLOGIA: FONEMAS; ENCONTRO VOCÁLICO; ENCONTRO CONSONANTAL; DÍGRAFOS; ORTOEPIA E PROSÓDIA; TRANSCRIÇÃO FONÉTICA; DÍGRAFO CONSONANTAL; ENCONTRO CONSONANTAL; ENCONTRO VOCÁLICO; DÍGRAFO VOCÁLICO; SIGNO LINGUÍSTICO

Fonologia¹ é o ramo da linguística que estuda o sistema sonoro de um idioma. Ao estudar a maneira como os fones ou fonemas (sons) se organizam dentro de uma língua, classifica-os em unidades capazes de distinguir significados.

²A Fonoologia estuda o ponto de vista funcional dos Fonemas.

► Estrutura Fonética

Fonema

O fonema³ é a menor unidade sonora da palavra e exerce duas funções: formar palavras e distinguir uma palavra da outra. Veja o exemplo:

C + A + M + A = CAMA. Quatro fonemas (sons) se combinaram e formaram uma palavra. Se substituirmos agora o som M por N, haverá uma nova palavra, CANA.

A combinação de diferentes fonemas permite a formação de novas palavras com diferentes sentidos. Portanto, os fonemas de uma língua têm duas funções bem importantes: **formar palavras** e **distinguir uma palavra da outra**.

Ex.: mim / sim / gim...

Letra

A letra é um símbolo que representa um som, é a representação gráfica dos fonemas da fala. É bom saber dois aspectos da letra: **pode representar mais de um fonema** ou **pode simplesmente ajudar na pronúncia de um fonema**.

Por exemplo, a letra X pode representar os sons X (*enxame*), Z (*exame*), S (*têxtil*) e KS (*sexo*; neste caso a letra X representa dois fonemas – K e S = KS). Ou seja, uma letra pode representar mais de um fonema.

Às vezes a letra é chamada de **diacrítica**, pois vem à direita de outra letra para representar um fonema só. Por exemplo, na palavra *cachaça*, a letra H não representa som algum, mas, nesta situação, ajuda-nos a perceber que CH tem som de X, como em *xaveco*.

Vale a pena dizer que nem sempre as palavras apresentam número idêntico de letras e fonemas.

Ex.: bola > 4 letras, 4 fonemas

guia > 4 letras, 3 fonemas

Os fonemas classificam-se em **vogais**, **semivogais** e **consoantes**.

Vogais

São fonemas produzidos livremente, sem obstrução da passagem do ar. São mais tônicos, ou seja, têm a pronúncia mais forte que as semivogais. São o centro de toda sílaba. Podem ser **orais** (timbre aberto ou fechado) ou **nasais** (indicadas pelo ~, m, n). As vogais são A, E, I, O, U, que podem ser representadas pelas letras abaixo. Veja:

A: brasa (oral), lama (nasal)

E: sério (oral), entrada (oral, timbre fechado), dentro (nasal)

I: antigo (oral), índio (nasal)

O: poste (oral), molho (oral, timbre fechado), longe (nasal)

U: saúde (oral), juntar (nasal)

Y: hobby (oral)

Observação: As vogais ainda podem ser tônicas ou átonas.

Tônica aquela pronunciada com maior intensidade. Ex.: *café*, *bola*, *vidro*.

Átona aquela pronunciada com menor intensidade. Ex.: *café*, *bola*, *vidro*.

Semivogais

São as letras “e”, “i”, “o”, “u”, representadas pelos fonemas (e, y, o, w), quando formam sílaba com uma vogal. Ex.: No vocábulo “história” a sílaba “ria” apresenta a vogal “a” e a semivogal “i”.

Os fonemas semivocálicos (ou semivogais) têm o som de I e U (apoiados em uma vogal, na mesma sílaba). São menos tônicos (mais fracos na pronúncia) que as vogais. São representados pelas letras I, U, E, O, M, N, W, Y. Veja:

▪ **pa*j***: a letra I representa uma semivogal, pois está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba.

▪ **mo*u*ro**: a letra U representa uma semivogal, pois está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba.

▪ **m*ã*e**: a letra E representa uma semivogal, pois tem som de I e está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba.

▪ **p*ã*o**: a letra O representa uma semivogal, pois tem som de U e está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba.

▪ **can*tam***: a letra M representa uma semivogal, pois tem som de U e está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba (= cantau).

▪ **danc*em***: a letra M representa uma semivogal, pois tem som de I e está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba (= dancei).

1 <https://bit.ly/36RQAOb>.

2 <https://bit.ly/2slhcYZ>.

3 PESTANA, Fernando. *A gramática para concursos públicos*. – 1. ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.



AMOSTRA

- **hífen**: a letra N representa uma semivogal, pois tem som de l e está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba (= hí*f*ei).
- **glutens**: a letra N representa uma semivogal, pois tem som de l e está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba (= glut*e*is).
- **windsurf**: a letra W representa uma semivogal, pois tem som de U e está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba.
- **office boy**: a letra Y representa uma semivogal, pois tem som de l e está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba.

Quadro de vogais e semivogais	
Fonemas	Regras
A	Apenas VOGAL
E - O	VOGAIS, exceto quando está com A ou quando estão juntas (Neste caso a segunda é semivogal)
I - U	SEMIVOGAIS, exceto quando formam um hiato ou quando estão juntas (Neste caso a letra "I" é vogal)
AM	Quando aparece no final da palavra é SEMIVOGAL. Ex.: Danç <i>am</i>
EM - EN	Quando aparecem no final de palavras são SEMIVOGAIS. Ex.: Mont <i>em</i> / Pó <i>len</i>

Consoantes

São fonemas produzidos com interferência de um ou mais órgãos da boca (dentes, língua, lábios). Todas as demais letras do alfabeto representam, na escrita, os fonemas consonantais: B, C, D, F, G, H, J, K, L, M, N, P, Q, R, S, T, V, W (com som de V, *Wagner*), X, Z.

► Encontros Vocálicos

Como o nome sugere, é o contato entre fonemas vocálicos. Há três tipos:

Hiato

Ocorre hiato quando há o encontro de duas vogais, que acabam ficando em sílabas separadas (Vogal – Vogal), porque só pode haver uma vogal por sílaba.

Ex.: sa-í-da, ra-i-nha, ba-ús, ca-ís-te, tu-cu-mã-í, su-cu-u-ba, ru-im, jú-ni-or.

Ditongo

Existem dois tipos: crescente ou decrescente (oral ou nasal).

Crescente (SV + V, na mesma sílaba). **Ex.:** magistério (oral), série (oral), várzea (oral), quota (oral), quatorze (oral), enquanto (nasal), cinquenta (nasal), quinquênio (nasal).

Decrescente (V + SV, na mesma sílaba). **Ex.:** item (nasal), amam (nasal), sêmen (nasal), câibra (nasal), caule (oral), ouro (oral), veia (oral), fluido (oral), vaidade (oral).

Tritongo

O tritongo é a união de **SV + V + SV** na mesma sílaba; pode ser oral ou nasal. **Ex.:** saguão (nasal), Paraguai (oral), enxáguem (nasal), averiguou (oral), deságuam (nasal), aguei (oral).

Encontros Consonantais

Ocorre quando há um grupo de consoantes sem vogal intermediária. **Ex.:** flor, grade, digno.

Dígrafos: duas letras representadas por um único fonema.

Ex.: passo, chave, telha, guincho, aquilo.

Os dígrafos podem ser consonantais e vocálicos.

▪ **Consonantais:** ch (chuva), sc (nascer), ss (osso), sç (desça), lh (filho), xc (excelente), qu (quente), nh (vinho), rr (ferro), gu (guerra).

▪ **Vocálicos:** am, an (tampa, canto), em, en (tempo, vento), im, in (limpo, cinto), om, on (comprar, tonto), um, un (tumba, mundo).

LEMBRE-SE!

Nos dígrafos, as duas letras representam um só fonema; nos encontros consonantais, cada letra representa um fonema.

ORTOGRAFIA: REGRAS DO ACORDO ORTOGRÁFICO VIGENTE; USO DE LETRAS MAIÚSCULAS E MINÚSCULAS; ALFABETO

► Alfabeto

O alfabeto da língua portuguesa é formado por 26 letras. A – B – C – D – E – F – G – H – I – J – K – L – M – N – O – P – Q – R – S – T – U – V – W – X – Y – Z.

Observação: emprega-se também o “ç”, que representa o fonema /s/ diante das letras: a, o, e u em determinadas palavras.

► Emprego das Letras e Fonemas

Emprego das letras K, W e Y

Utilizam-se nos seguintes casos:

1) Em antropônimos originários de outras línguas e seus derivados. Exemplos: Kant, kantismo; Darwin, darwinismo; Taylor, taylorista.

2) Em topônimos originários de outras línguas e seus derivados. Exemplos: Kuwait, kuwaitiano.

3) Em siglas, símbolos, e mesmo em palavras adotadas como unidades de medida de curso internacional. Exemplos: K (Potássio), W (West), kg (quilograma), km (quilômetro), Watt.

Emprego do X

Se empregará o “X” nas seguintes situações:

1) Após ditongos.

Exemplos: caixa, frouxo, peixe.

Exceção: recauchutar e seus derivados.



MATEMÁTICA

CONJUNTOS NUMÉRICOS: NÚMEROS NATURAIS, INTEIROS, RACIONAIS E REAIS. OPERAÇÕES COM NÚMEROS NATURAIS (ADIÇÃO, SUBTRAÇÃO, MULTIPLICAÇÃO, DIVISÃO, PORCENTAGEM, POTENCIAÇÃO E RAIZ QUADRADA)

O agrupamento de termos ou elementos que associam características semelhantes é denominado conjunto. Quando aplicamos essa ideia à matemática, se os elementos com características semelhantes são números, referimo-nos a esses agrupamentos como conjuntos numéricos.

Em geral, os conjuntos numéricos podem ser representados graficamente ou de maneira extensiva, sendo esta última a forma mais comum ao lidar com operações matemáticas. Na representação extensiva, os números são listados entre chaves {}. Caso o conjunto seja infinito, ou seja, contenha uma quantidade incontável de números, utilizamos reticências após listar alguns exemplos.

Exemplo: $\mathbb{N} = \{0, 1, 2, 3, 4, \dots\}$.

Existem cinco conjuntos considerados essenciais, pois são os mais utilizados em problemas e questões durante o estudo da Matemática. Esses conjuntos são os Naturais, Inteiros, Racionais, Irracionais e Reais.

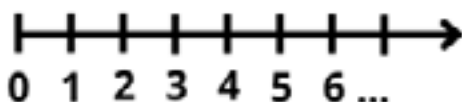
CONJUNTO DOS NÚMEROS NATURAIS (N)

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

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

O conjunto dos números naturais pode ser dividido em subconjuntos:

- $\mathbb{N}^* = \{1, 2, 3, 4, \dots\}$ ou $\mathbb{N}^* = \mathbb{N} - \{0\}$: conjunto dos números naturais não nulos, ou sem o zero.
- $\mathbb{N}_p = \{0, 2, 4, 6, \dots\}$, em que $n \in \mathbb{N}$: conjunto dos números naturais pares.
- $\mathbb{N}_i = \{1, 3, 5, 7, \dots\}$, em que $n \in \mathbb{N}$: conjunto dos números naturais ímpares.
- $\mathbb{P} = \{2, 3, 5, 7, \dots\}$: conjunto dos números naturais primos.



Operações com Números Naturais

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

Adição

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

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

Subtração

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

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

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

Multiplicação

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

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

3 vezes 5 é somar o número 3 cinco vezes:

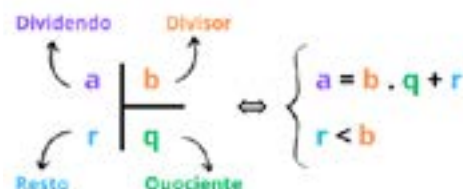
$$3 \times 5 = 3 + 3 + 3 + 3 + 3 = 15.$$

Podemos no lugar do "x" (vezes) utilizar o ponto " . ", para indicar a multiplicação.

Divisão

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

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



AMOSTRA

Princípios fundamentais da divisão de números naturais:

- Em uma divisão exata de números naturais, o divisor deve ser menor do que o dividendo. Exemplo: $45 : 9 = 5$
- Em uma divisão exata de números naturais, o dividendo é o produto do divisor pelo quociente. Exemplo: $45 = 5 \times 9$
- A divisão de um número natural n por zero não é possível, pois, se admitíssemos que o quociente fosse q , então poderíamos escrever: $n \div 0 = q$ e isto significaria que: $n = 0 \times q = 0$ o que não é correto! Assim, a divisão de n por 0 não tem sentido ou ainda é dita impossível.

Propriedades da Adição e da Multiplicação de Naturais

Para todo a , b e c em \mathbb{N}

- **Associativa da adição:** $(a + b) + c = a + (b + c)$
- **Comutativa da adição:** $a + b = b + a$
- **Elemento neutro da adição:** $a + 0 = a$
- **Associativa da multiplicação:** $(a \cdot b) \cdot c = a \cdot (b \cdot c)$
- **Comutativa da multiplicação:** $a \cdot b = b \cdot a$
- **Elemento neutro da multiplicação:** $a \cdot 1 = a$
- **Distributiva da multiplicação relativamente à adição:** $a \cdot (b + c) = ab + ac$
- **Distributiva da multiplicação relativamente à subtração:** $a \cdot (b - c) = ab - ac$
- **Fechamento:** tanto a adição como a multiplicação de um número natural por outro número natural, continua como resultado um número natural.

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

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

Resolução:

Vamos dividir 5000 pela sequência repetida (6):

$$5000 / 6 = 833 + \text{resto } 2.$$

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

Assim, são 4167 calendários perfeitos.

Resposta: D.

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

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

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

Resolução:

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

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

Somando os dois: $2951 + 4982 = 7933$

Resposta: E.

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

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

Resolução:

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

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

Resposta: A.

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

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

Resolução:

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

Resposta: B.



INFORMÁTICA

HISTÓRIA DA INFORMÁTICA. FUNDAMENTOS DA COMPUTAÇÃO E CONCEITOS BÁSICOS

Noções de informática

A informática, ou ciência da computação, é a área dedicada ao processamento automático da informação por meio de sistemas computacionais. Seu nome, derivado da fusão das palavras “informação” e “automática”, reflete o objetivo principal: utilizar computadores e algoritmos para tratar, armazenar e transmitir dados de forma eficiente e precisa.

A evolução da informática começou com dispositivos de cálculo simples, como o ábaco, e avançou significativamente ao longo dos séculos. No século 17, Blaise Pascal criou a Pascaline, uma das primeiras calculadoras mecânicas. Já no século 19, Charles Babbage projetou a Máquina Analítica, precursora dos computadores modernos. Ada Lovelace, sua colaboradora, escreveu o primeiro algoritmo destinado a ser executado por uma máquina, tornando-se a primeira programadora da história.

No século 20, a informática passou por transformações revolucionárias. Surgiram os primeiros computadores eletrônicos, como o ENIAC, que usava válvulas para realizar cálculos em grande velocidade. A invenção do transistor e dos circuitos integrados possibilitou a criação de computadores menores e mais rápidos, e, com a chegada dos microprocessadores, os computadores pessoais começaram a se popularizar.

Hoje, a informática permeia praticamente todos os aspectos da vida cotidiana, desde smartphones até sistemas avançados de inteligência artificial. A área segue em constante inovação, impulsionando mudanças significativas em como nos comunicamos, trabalhamos e interagimos com o mundo ao nosso redor.

Fundamentos de Informática

▪ **Computador:** é uma máquina capaz de receber, armazenar, processar e transmitir informações. Os computadores modernos são compostos por hardware (componentes físicos, como processador, memória, disco rígido) e software (programas e sistemas operacionais).

▪ **Hardware e Software:** hardware refere-se aos componentes físicos do computador, enquanto o software refere-se aos programas e aplicativos que controlam o hardware e permitem a execução de tarefas.

▪ **Sistema Operacional:** é um software fundamental que controla o funcionamento do computador e fornece uma interface entre o hardware e os programas. Exemplos de sistemas operacionais incluem Windows, macOS, Linux, iOS e Android.

▪ **Periféricos:** são dispositivos externos conectados ao computador que complementam suas funcionalidades, como teclado, mouse, monitor, impressora, scanner, alto-falantes,

▪ **Armazenamento de Dados:** refere-se aos dispositivos de armazenamento utilizados para guardar informações, como discos rígidos (HDs), unidades de estado sólido (SSDs), pen drives, cartões de memória, entre outros.

▪ **Redes de Computadores:** são sistemas que permitem a comunicação entre computadores e dispositivos, permitindo o compartilhamento de recursos e informações. Exemplos incluem a Internet, redes locais (LANs) e redes sem fio (Wi-Fi).

▪ **Segurança da Informação:** Refere-se às medidas e práticas utilizadas para proteger os dados e sistemas de computadores contra acesso não autorizado, roubo, danos e outros tipos de ameaças.

Tipos de computadores

▪ **Desktops:** são computadores pessoais projetados para uso em um único local, geralmente composto por uma torre ou gabinete que contém os componentes principais, como processador, memória e disco rígido, conectados a um monitor, teclado e mouse.

▪ **Laptops (Notebooks):** são computadores portáteis compactos que oferecem as mesmas funcionalidades de um desktop, mas são projetados para facilitar o transporte e o uso em diferentes locais.

▪ **Tablets:** são dispositivos portáteis com tela sensível ao toque, menores e mais leves que laptops, projetados principalmente para consumo de conteúdo, como navegação na web, leitura de livros eletrônicos e reprodução de mídia.

▪ **Smartphones:** são dispositivos móveis com capacidades de computação avançadas, incluindo acesso à Internet, aplicativos de produtividade, câmeras de alta resolução, entre outros.

▪ **Servidores:** são computadores projetados para fornecer serviços e recursos a outros computadores em uma rede, como armazenamento de dados, hospedagem de sites, processamento de e-mails, entre outros.

▪ **Mainframes:** são computadores de grande porte projetados para lidar com volumes massivos de dados e processamento de transações em ambientes corporativos e institucionais, como bancos, companhias aéreas e agências governamentais.

▪ **Supercomputadores:** são os computadores mais poderosos e avançados, projetados para lidar com cálculos complexos e intensivos em dados, geralmente usados em pesquisa científica, modelagem climática, simulações e análise de dados.



AMOSTRA

CONCEITOS FUNDAMENTAIS SOBRE PROCESSAMENTO DE DADOS

Modalidades de processamento

O estudo das modalidades de processamento em informática é essencial para a compreensão do funcionamento dos sistemas computacionais. Em concursos públicos, questões relacionadas a esse tema frequentemente aparecem em provas de diversas bancas, como FCC, Vunesp e FGV. Entender as diferenças, vantagens e desvantagens de cada modalidade permite que o candidato analise cenários computacionais e escolha a melhor solução de processamento.

Modalidades de Processamento:

1. Processamento em Lote

O processamento em lote (ou batch processing) é uma modalidade em que os dados são acumulados e processados em um momento específico, sem interação direta do usuário durante a execução. Esse método é amplamente utilizado em tarefas que não requerem resultados imediatos.

Funcionamento

- Dados são agrupados em lotes com características semelhantes.
- Esses lotes são processados em horários predeterminados ou quando o sistema está menos ocupado.
- Exemplos: geração de folhas de pagamento, relatórios financeiros e processamento de transações bancárias.

Vantagens

- Eficiência no uso de recursos, pois o processamento é planejado.
- Boa performance para tarefas repetitivas e previsíveis.
- Redução de custos operacionais, especialmente em sistemas antigos.

Desvantagens

- Não atende a tarefas que exigem resposta imediata.
- Alterações no lote durante o processamento podem ser complicadas.

O tempo de espera pode ser longo.

Exemplo Prático

Processamento de dados em grandes empresas, como operadoras de telefonia, que acumulam informações dos clientes durante o dia e processam tudo de madrugada.

2. Processamento em Tempo Real

O processamento em tempo real é caracterizado pela capacidade de o sistema responder rapidamente a eventos externos, geralmente em questão de milissegundos. É ideal para sistemas críticos que não podem tolerar atrasos.

Características Principais

- Operação contínua com resposta imediata.
- Utilizado em sistemas que requerem alta disponibilidade e baixa latência.

Diferenças em Relação ao Processamento em Lote

Enquanto o processamento em lote trabalha com grandes volumes de dados em períodos específicos, o processamento em tempo real reage a eventos conforme eles ocorrem.

Aplicações Comuns

- Controle de tráfego aéreo.
- Sistemas de monitoramento médico.
- Plataformas de negociação em bolsas de valores.

Exemplo Prático

Um sistema de alarme que reage instantaneamente à detecção de um intruso.

3. Processamento Online

O processamento online é utilizado para operações que necessitam de interação imediata com o sistema, mas que não exigem a mesma velocidade do tempo real. Ele é amplamente empregado em atividades cotidianas que envolvem acesso a sistemas informatizados.

Definição e Funcionamento

- Envolve o acesso direto a bancos de dados e sistemas em rede.
- Permite a interação contínua do usuário com o sistema.

Exemplos no Cotidiano

- Internet banking.
- Compras online.
- Atualização de informações em sistemas de ERP (Enterprise Resource Planning).

Comparação com Outras Modalidades

Difere do processamento em lote pela capacidade de interação direta e do processamento em tempo real pela menor exigência de resposta imediata.

4. Processamento Distribuído

O processamento distribuído utiliza múltiplos computadores para executar tarefas de forma coordenada. Ele é amplamente usado em sistemas que lidam com grandes volumes de dados ou que requerem alta disponibilidade.

Conceito Básico

- Os dados e tarefas são divididos entre diferentes máquinas conectadas por uma rede.
- Cada máquina executa uma parte do trabalho e, no final, os resultados são consolidados.



NOÇÕES DE DIREITO CONSTITUCIONAL E ADMINISTRATIVO

LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE TAIÓ/SC

LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE TAIÓ

A CÂMARA MUNICIPAL DE TAIÓ, ESTADO DE SANTA CATARINA, NO USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES CONSTITUCIONAIS E LEGAIS EM NOME DA SUA COMUNIDADE E PARA ASSEGURAR, NO ÂMBITO DA AUTONOMIA MUNICIPAL, OS DIREITOS SOCIAIS E INDIVIDUAIS, A LIBERDADE, A SEGURANÇA, O BEM ESTAR, O DESENVOLVIMENTO, A IGUALDADE E A JUSTIÇA, PROMULGA, SOB A PROTEÇÃO DE DEUS, A SEGUINTE LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE TAIÓ.

TÍTULO DA ORGANIZAÇÃO MUNICIPAL

CAPÍTULO I DO MUNICÍPIO

SEÇÃO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º O Município de Taió, unidade inseparável da República Federativa do Brasil, organiza-se e rege - se por esta Lei Orgânica e pelas leis que adotar, observados os princípios estabelecidos da Constituição Federal e da Constituição do Estado de Santa Catarina.

Art. 2º Todo o poder do Município emana do povo taioense, que o exerce por meio de representantes eleitos, ou diretamente, nos termos desta Lei Orgânica.

Art. 3º O Município, por suas leis e pelos atos de seus agentes, assegura em seu território e nos limites de sua competência a prevalência dos direitos fundamentais previstos na Constituição Federal.

Art. 4º Constituem bens do Município todas as coisas móveis e imóveis, direitos e ações, que a qualquer título lhe pertençam.

Art. 5º A Sede do Município dá-lhe o nome e tem a categoria da cidade.

Art. 6º São símbolos do Município de Taió, a Bandeira, o Brasão e o Hino. (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 13/2004)

Parágrafo único. Fica adotada a configuração do Brasão do Município de Taió, como forma de representação permanente da logomarca do Governo do Município de Taió, obedecidos os seguintes critérios:

I - a representação emblemática de que trata este parágrafo será adotada por todas as gestões de governo, de forma continuada e permanente.

II - fica proibida a utilização de qualquer tipo de frase, desenho, logomarca ou slogan para representar ou distinguir gestões de governo que não a representação oficial definida neste parágrafo único. (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 15/2004)

Art. 7º São Poderes do Município, independentes e harmônicos entre si, o Legislativo e o Executivo.

SEÇÃO II DA DIVISÃO ADMINISTRATIVA DO MUNICÍPIO

Art. 8º - Compete ao Poder Executivo a Manutenção Regular Dos Distritos.

Art. 9º São Distritos do Município de Taió o Distrito do Passo Manso, com suas delimitações, e o Distrito de Ribeirão Pinheiro, este abrangendo as localidades de Ribeirão Palmital, Ribeirão do Salto, Ribeirão Jundiá, Morro da Palha, Bracatinga, Ribeirão da Erva e demais localidades intermediárias. (Redação dada pela Emenda à Lei nº Orgânica nº 24/2016)

CAPÍTULO II DA COMPETÊNCIA DO MUNICÍPIO

SEÇÃO I DA COMPETÊNCIA PRIVATIVA

Art. 10. O Município exerce em seu território todas as competências que não sejam vedadas pela

Constituição Federal, especialmente as seguintes: I - legislar sobre assuntos de interesse local;

II - suplementar a legislação Federal e a Estadual, no que couber para atender suas peculiaridades;

III - organizar sua administração e seus servidores;

IV - instituir e arrecadar seus tributos e preços públicos;

V - administrar e aplicar suas rendas;

VI - organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local;

VII - executar, mediante administração direta ou por via de licitação, as obras locais;

VIII - administrar seus bens e preservar o patrimônio público;

IX - constituir a Guarda Municipal, destinada à proteção de seus bens, serviços e instalações;

X - organizar a Defesa Civil;

XI - promover adequado ordenamento territorial, mediante planejamento e controle do uso parcelado e da ocupação do solo urbano, estabelecendo o Plano Diretor;

XII - estabelecer o plano municipal de viação, a ordenação do trânsito urbano e do tráfego local;

XIII - proporcionar sadia qualidade de vida a seus habitantes, mediante a execução e a promoção de ações nos campos da saúde, da assistência social, do saneamento básico, da educação, da



AMOSTRA

proteção do meio ambiente e do combate à poluição, da habitação e do abastecimento alimentar, dos transportes coletivos, da cultura, do esporte e do lazer;

XIV - promover o desenvolvimento econômico fomentando a indústria, o comércio, a agropecuária e a prestação de serviços e incentivando a ciência e a tecnologia;

XV - incentivar o turismo como fator de desenvolvimento econômico e social;

XVI - exercer o poder de polícia administrativa no âmbito de suas atribuições;

XVII - celebrar convênios, consórcios, ajustes, acordos e instrumentos congêneres com as demais pessoas político-administrativas, visando a execução de suas leis, serviços e decisões pelos respectivos servidores e a mútua cooperação no desempenho de tarefas de competência ou interesse comum, com aprovação da Câmara Municipal, quando for o caso.

XVIII - Manter, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, programas de educação pré - escolar e de ensino fundamental

XIX - Elaborar a Lei de Diretrizes Orçamentárias, o Orçamento Anual e o Plano Plurianual de investimentos;

XX - Estabelecer normas de edificação, de loteamento, de arruamento e de zoneamento urbano e rural, bem como as limitações urbanísticas convenientes à coordenação do seu território, observadas a Legislação Federal;

XXI - Conceder e renovar licença, para localização e funcionamento de estabelecimentos industriais, comerciais, prestadores de serviços e quaisquer outros;

XXII - Cassar licença que houver concedido ao estabelecimento que se torne prejudicial à saúde, à higiene, ao sossego, à segurança ou aos bons costumes, fazendo cessar a atividade ou determinando o fechamento do estabelecimento;

XXIII - Adquirir bens, inclusive mediante desapropriação;

XXIV - Prover sobre limpeza das vias e logradouros públicos, remoção e destino de lixo domiciliar e de outros resíduos de qualquer natureza;

XXV - Ordenar as atividades urbanas, fixando condições e horários para funcionamento de estabelecimentos industriais, comerciais e de serviços, observadas as normas federais pertinentes;

XXVI - Dispor sobre os serviços funerários e de cemitérios;

XXVII - Prestar assistência nas emergências médico-hospitalares de pronto-socorro, pôr seus serviços ou mediante convênio com instituição especializada;

XXVIII - Dispor sobre registro, vacinação e captura de animais, com a finalidade precípua de erradicar moléstias de que possam ser portadores ou transmissores;

XXIX - Estabelecer e impor penalidades por infração de suas leis e regulamentos;

XXX - Promover os seguintes serviços e executar eficiente fiscalização sobre:

- a) Mercados, feiras e matadouros;
- b) Construção e conservação de estradas e caminhos municipais;
- c) Transportes coletivos estritamente municipais;
- d) Iluminação pública.

XXXI - Assegurar a expedição de certidões requeridas às repartições administrativas municipais, para defesa de direitos e esclarecimentos de situações, estabelecendo os prazos de atendimento;

XXXII - Criar a Comissão Municipal de Defesa Civil;

Parágrafo único. Nas matérias de competência comum das pessoas político-administrativas, o Município observará as normas sobre cooperação fixadas por Lei Complementar Federal, tendo em vista o equilíbrio do desenvolvimento e do bem-estar em seu território.

SEÇÃO II DA COMPETÊNCIA COMUM

Art. 11. É de competência administrativa comum do Município, da União e do Estado, observada a Lei

Complementar Federal, o exercício das seguintes medidas;

I - Zelar pela guarda da Constituição, das leis, das instituições democráticas e conservar o patrimônio público;

II - Cuidar da saúde e assistência pública, da proteção e garantia das pessoas portadoras de deficiência;

III - Proteger os documentos, as obras e outros bens de valor histórico, artístico e cultural, os documentos, as paisagens naturais notáveis;

IV - Impedir a invasão, a destruição e a descaracterização de obras de arte e de outros bens de valor histórico, artístico e cultural;

V - Preservar as florestas, a fauna e a flora;

VI - Fomentar a produção agropecuária e organizar o abastecimento alimentar;

VII - Promover programas de construção de moradias e a melhoria das condições habitacionais e de saneamento básico;

VIII - Combater as causas da pobreza e os fatores de marginalização, promovendo a integração social e dos setores desfavorecidos;

IX - Registrar, acompanhar e fiscalizar as concessões de direitos de pesquisas e exploração de recursos hídricos e minerais em seu território;

X - Estabelecer e implantar política de educação para a segurança de trânsito;

SEÇÃO III DA INTERVENÇÃO MUNICIPAL

Art. 12. A intervenção no Município se dará de forma prescrita na Constituição do Estado, obedecidas as regras da Constituição da República Federativa do Brasil e, especialmente, quando:

I - Deixar o Prefeito de passar os recursos necessários ao funcionamento do Poder Legislativo na forma desta Lei.

II - Deixar de cumprir a legislação aprovada pela Câmara Municipal, na forma desta Lei.

Parágrafo único. A intervenção de que trata o "caput" do artigo só poderá ser solicitada pelo quorum qualificado de 2/3 da Câmara Municipal.



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS PARA O BOM ATENDIMENTO. ATENDIMENTO AO PÚBLICO. POSTURA PROFISSIONAL E APRESENTAÇÃO PESSOAL

A IMPORTÂNCIA DO ATENDIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO

O atendimento ao público, especialmente no contexto do serviço público, representa muito mais do que o simples ato de fornecer informações ou executar tarefas administrativas. Ele é, na verdade, uma das expressões mais visíveis da presença do Estado na vida do cidadão. O modo como o servidor público trata a população revela não apenas sua competência técnica, mas principalmente o compromisso institucional com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência – fundamentos da Administração Pública previstos no artigo 37 da Constituição Federal de 1988.

Um atendimento de qualidade é, portanto, condição essencial para a legitimidade e credibilidade das instituições públicas. Em uma sociedade cada vez mais exigente, os cidadãos esperam não apenas respostas rápidas e eficazes, mas também respeito, acolhimento e transparência. É por meio do atendimento que se constrói a percepção de eficiência do serviço prestado, que se resolvem conflitos e que se reafirma o compromisso do Estado com a dignidade da pessoa humana.

Além disso, para muitos usuários dos serviços públicos, o contato com o atendente é a única porta de acesso à estrutura estatal. Portanto, o servidor deve estar preparado para exercer essa função com empatia, paciência, educação e profundo senso de responsabilidade. A qualidade do atendimento impacta diretamente a imagem da instituição e contribui, positiva ou negativamente, para a confiança da população nas autoridades públicas.

PRINCÍPIOS DO BOM ATENDIMENTO AO PÚBLICO

O bom atendimento público é guiado por um conjunto de princípios éticos e comportamentais que orientam a conduta do servidor em suas interações com o cidadão. Entre os principais princípios, destacam-se:

Respeito e empatia: O respeito à dignidade do outro deve ser o ponto de partida de qualquer atendimento. Isso significa ouvir com atenção, não interromper, evitar julgamentos e tratar todas as pessoas com urbanidade, independentemente de sua origem, classe social ou nível de instrução. A empatia permite colocar-se no lugar do cidadão, compreendendo suas dificuldades e expectativas.

Clareza na comunicação: O servidor deve utilizar uma linguagem clara, objetiva e acessível, evitando jargões técnicos e explicando, sempre que necessário, os procedimentos administrativos. A boa comunicação previne mal-entendidos e transmite segurança ao usuário.

Agilidade e eficiência: A prestação do serviço público deve ser célere e eficaz. Isso exige preparo técnico, organização, domínio dos procedimentos internos e comprometimento com a resolução das demandas, sempre com foco na efetividade.

Comprometimento: Demonstrar disposição genuína para resolver o problema do cidadão é uma das marcas do bom servidor. Isso inclui assumir responsabilidades, dar encaminhamentos corretos e realizar acompanhamentos quando necessário.

Sigilo e confidencialidade: Muitas vezes, o servidor tem acesso a dados sensíveis ou pessoais. É seu dever zelar pelo sigilo dessas informações, respeitando a privacidade do cidadão e observando os limites impostos pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

Ao seguir esses princípios, o atendimento ao público se torna um espaço de valorização do cidadão e de fortalecimento da confiança nas instituições.

POSTURA PROFISSIONAL: ATITUDES QUE CONSTROEM CONFIANÇA

A postura profissional de um servidor é refletida em sua conduta diária. Mais do que conhecer normas e procedimentos, é necessário cultivar atitudes que inspirem confiança e credibilidade.

Pontualidade e responsabilidade são valores fundamentais. Um servidor pontual demonstra respeito ao tempo do cidadão e comprometimento com suas funções. Ser responsável significa cumprir prazos, manter a qualidade das informações e honrar os deveres da função pública.

Outro elemento essencial é o relacionamento interpessoal. Saber trabalhar em equipe, colaborar com colegas e manter um ambiente cordial contribui diretamente para a qualidade do atendimento. O controle emocional também se revela indispensável, especialmente em situações de tensão ou conflito. Manter a calma diante de reclamações, agressividade ou frustração do público é uma demonstração de maturidade e preparo.

Além disso, é importante evitar comportamentos inadequados, como grosseria, ironia, descaso ou falta de paciência. O bom profissional deve sempre buscar o equilíbrio entre firmeza e cordialidade, tratando o cidadão com empatia, mas mantendo os limites institucionais.

Por fim, deve-se lembrar que o servidor representa a instituição. Suas atitudes não são vistas como ações individuais, mas como reflexo da postura do órgão público como um todo.

APRESENTAÇÃO PESSOAL: A IMAGEM TAMBÉM COMUNICA

A apresentação pessoal do servidor é outro componente relevante no atendimento ao público. A forma como ele se apresenta – visual, verbal e corporalmente – comunica mensagens importantes sobre seu profissionalismo e respeito ao cidadão.



AMOSTRA

Vestimenta adequada e higiene pessoal são os primeiros elementos observados pelo público. Isso não significa seguir padrões estéticos rígidos, mas vestir-se de maneira discreta, limpa e condizente com o ambiente institucional. Um visual desleixado pode transmitir desorganização, enquanto o excesso de informalidade pode comprometer a autoridade do servidor.

A linguagem corporal também desempenha um papel fundamental. Gestos tranquilos, postura ereta e olhar atento transmitem segurança e acolhimento. Por outro lado, cruzar os braços, desviar o olhar ou demonstrar impaciência com o corpo pode gerar desconforto e sensação de descaso.

O tom de voz deve ser firme, mas amigável, com ritmo adequado e volume que permita ser ouvido com clareza. Expressões faciais como sorrisos breves e expressões neutras favorecem a empatia e tornam o ambiente mais receptivo.

Tudo isso compõe o que se chama de comunicação não-verbal, que muitas vezes fala mais alto do que as palavras. Saber utilizá-la de forma positiva é uma habilidade essencial no atendimento.

ATENDIMENTO PRESENCIAL, TELEFÔNICO E DIGITAL: ADAPTAÇÕES E BOAS PRÁTICAS

Com os avanços tecnológicos e a diversidade de canais de comunicação, o servidor público precisa estar preparado para oferecer um atendimento eficaz em diferentes contextos. Cada canal exige habilidades específicas, mas todos compartilham o mesmo objetivo: resolver a demanda do cidadão com eficiência e respeito.

No atendimento presencial, o contato humano é direto e permite maior percepção das reações do público. Aqui, o cuidado com a linguagem corporal, o acolhimento inicial e a clareza nas explicações são indispensáveis.

No atendimento telefônico, o tom de voz, a paciência e a objetividade ganham protagonismo. Como o contato visual está ausente, é essencial falar com clareza, escutar com atenção e evitar ruídos de comunicação. Deve-se evitar transferências desnecessárias e buscar resolver a demanda sempre no primeiro contato.

Já no atendimento digital (e-mails, chats, redes sociais institucionais), a comunicação escrita deve ser precisa, respeitosa e formal. Evitar abreviações, utilizar uma ortografia correta e responder com agilidade são práticas que contribuem para a imagem institucional. Além disso, a confidencialidade e a proteção de dados pessoais devem ser rigorosamente observadas nesse tipo de canal.

Independentemente do meio utilizado, o foco deve ser sempre o mesmo: oferecer ao cidadão um atendimento respeitoso, eficiente e resolutivo.

RELAÇÕES HUMANAS NO TRABALHO

As relações humanas no ambiente de trabalho são fundamentais para o sucesso organizacional e o bem-estar dos colaboradores. Elas abrangem todas as interações que ocorrem entre indivíduos em um contexto profissional, incluindo a comunicação, cooperação, resolução de conflitos e apoio mútuo.

Boas relações humanas não apenas promovem um ambiente de trabalho harmonioso, mas também são cruciais para o aumento da produtividade, satisfação no trabalho e retenção de talentos.

A definição de relações humanas no trabalho envolve a compreensão de como as pessoas se conectam e interagem umas com as outras. Isso inclui a dinâmica entre colegas de trabalho, a relação entre líderes e subordinados e a colaboração entre diferentes departamentos. O respeito mútuo, a empatia, a comunicação clara e o trabalho em equipe são elementos essenciais que sustentam essas relações.

Os impactos positivos das boas relações humanas no ambiente de trabalho são diversos. Elas contribuem para a criação de um clima organizacional positivo, onde os funcionários se sentem valorizados e motivados. Além disso, essas relações facilitam a comunicação eficaz, a resolução de problemas de maneira colaborativa e a inovação. Quando os funcionários confiam uns nos outros e se sentem parte de uma equipe coesa, há uma maior probabilidade de que se empenhem mais em suas tarefas e contribuam para os objetivos da organização.

Por outro lado, relações humanas deterioradas podem levar a conflitos frequentes, aumento do estresse, diminuição da produtividade e alta rotatividade de pessoal. Conflitos não resolvidos e má comunicação podem criar um ambiente tóxico, afetando a moral dos funcionários e, em última análise, os resultados da empresa. Portanto, é crucial que tanto as organizações quanto os indivíduos invistam no desenvolvimento e na manutenção de boas relações no ambiente de trabalho.

► Tipos de Relações no Ambiente de Trabalho

Compreender os diferentes tipos de relações que ocorrem no ambiente de trabalho é essencial para promover um ambiente saudável e produtivo. Cada tipo de relação apresenta suas próprias dinâmicas, desafios e oportunidades. Vamos explorar as principais categorias dessas relações:

Relações Hierárquicas (Chefe-Subordinado)

As relações hierárquicas são aquelas estabelecidas entre líderes e seus subordinados. Essas relações são cruciais, pois influenciam diretamente a motivação, a produtividade e a satisfação dos funcionários. Um bom líder é capaz de inspirar e orientar sua equipe, enquanto um líder ineficaz pode gerar desmotivação e alta rotatividade.

▪ **Autoridade e Responsabilidade:** nessas relações, a autoridade do líder deve ser equilibrada com a responsabilidade de apoiar e desenvolver os subordinados.

▪ **Estilo de Liderança:** o estilo de liderança adotado (autoritário, democrático, laissez-faire) afeta significativamente a qualidade das relações. Líderes democráticos tendem a fomentar relações mais saudáveis e colaborativas.

▪ **Feedback e Desenvolvimento:** feedback contínuo e construtivo é essencial para o crescimento profissional dos subordinados. Líderes eficazes oferecem orientação e oportunidades de desenvolvimento.

Relações entre Colegas de Mesma Posição

As relações entre colegas que ocupam a mesma posição hierárquica são fundamentais para a coesão e a colaboração no ambiente de trabalho. Essas relações podem variar de amizades





GOSTOU DESSE MATERIAL?

Imagine o impacto da versão **COMPLETA** na sua preparação. É o passo que faltava para garantir aprovação e conquistar sua estabilidade. Ative já seu **DESCONTO ESPECIAL!**

EU QUERO SER APROVADO!

