

Câmara Municipal de Franco da Rocha do Estado de São Paulo

FRANCO DA ROCHA-SP

Agente de Serviços Gerais

EDITAL Nº 01/2018

OT037-2018

DADOS DA OBRA

Título da obra: Câmara Municipal de Franco da Rocha do Estado de São Paulo

Cargo: Agente de Serviços Gerais

(Baseado no EDITAL Nº 01/2018)

- Língua Portuguesa
- Matemática
- Conhecimentos Básicos de Legislação Municipal
 - Noções de Informática
- Conhecimentos Específicos

Gestão de Conteúdos

Emanuela Amaral de Souza

Diagramação/ Editoração Eletrônica

Elaine Cristina
Ana Luiza Cesário
Thais Regis

Produção Editorial

Suelen Domenica Pereira
Leandro Filho

Capa

Joel Ferreira dos Santos

APRESENTAÇÃO

PARABÉNS! ESTE É O PASSAPORTE PARA SUA APROVAÇÃO.

A Nova Concursos tem um único propósito: mudar a vida das pessoas.

Vamos ajudar você a alcançar o tão desejado cargo público.

Nossos livros são elaborados por professores que atuam na área de Concursos Públicos. Assim a matéria é organizada de forma que otimize o tempo do candidato. Afinal corremos contra o tempo, por isso a preparação é muito importante.

Aproveitando, convidamos você para conhecer nossa linha de produtos "Cursos online", conteúdos preparatórios e por edital, ministrados pelos melhores professores do mercado.

Estar à frente é nosso objetivo, sempre.

Contamos com índice de aprovação de 87%*.

O que nos motiva é a busca da excelência. Aumentar este índice é nossa meta.

Acesse **www.novaconcursos.com.br** e conheça todos os nossos produtos.

Oferecemos uma solução completa com foco na sua aprovação, como: apostilas, livros, cursos online, questões comentadas e treinamentos com simulados online.

Desejamos-lhe muito sucesso nesta nova etapa da sua vida!

Obrigado e bons estudos!

*Índice de aprovação baseado em ferramentas internas de medição.

CURSO ONLINE



PASSO 1

Acesse:

www.novaconcursos.com.br/passaporte



PASSO 2

Digite o código do produto no campo indicado no site.

O código encontra-se no verso da capa da apostila.

*Utilize sempre os 8 primeiros dígitos.

Ex: FV054-18



PASSO 3

Pronto!

Você já pode acessar os conteúdos online.

SUMÁRIO

Língua Portuguesa

Interpretação de Texto.....	01
Significação das palavras: sinônimos, antônimos, sentido próprio e figurado das palavras.....	07
Ortografia Oficial.....	70
Pontuação.....	14
Acentuação.....	68
Emprego das classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição, conjunção (classificação e sentido que imprime às relações entre as orações).....	17
Concordância verbal e nominal.....	55
Regência verbal e nominal.....	60
Crase.....	68

Matemática

Resolução de situações-problema.....	01
Números Inteiros: Operações, Propriedades, Múltiplos e Divisores;.....	06
Números Racionais: Operações e Propriedades.....	10
Números e Grandezas Diretamente e Inversamente Proporcionais: Razões e Proporções, Divisão Proporcional, Regra de Três Simples e Composta.....	15
Porcentagem.....	26
Juros Simples.....	30
Sistema de Medidas Legais.....	36
Conceitos básicos de geometria: cálculo de área e cálculo de volume.....	40

Conhecimentos Básicos de Legislação Municipal

Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Franco da Rocha (Lei Complementar nº. 251/2016 e suas alterações).....	01
Lei de Cargos e Salários do Poder Legislativo do Município de Franco da Rocha (Lei Complementar nº. 299/2018 e suas alterações).....	98

Noções de Informática

Noções básicas de armazenamento de dados: arquivos, pastas, programas;.....	01
MS Office: Word, Excel, PowerPoint e Outlook (Versão 2007 e/ou versão atualizada);.....	21
conceitos básicos e características do sistema operacional Windows;.....	01
conceitos e modos de utilização de ferramentas Internet Explorer;.....	55
conceitos básicos de segurança da Informação com foco no comportamento do usuário.....	64

Conhecimentos Específicos

Técnicas de atendimento ao público;.....	01
relações humanas e públicas;.....	16
técnicas de arquivamento: classificação, organização, arquivos e protocolos;.....	18
Procedimentos administrativos em geral e noções de organização;.....	41
redação Oficial: modalidades, formas de tratamento, normas de utilização;.....	55
Equipamentos: Siglas e Operações.....	01
Atendimento de chamadas: fraseologias adequadas.....	01
Atribuições do cargo público.....	77
Definição de termos telefônicos.....	01
Noções do Sistema Central do PABX.....	78
Operações por meio de aparelhos telefônicos.....	78

LÍNGUA PORTUGUESA

Leitura e interpretação de diversos tipos de textos (literários e não literários).	01
Sinônimos e antônimos.	07
Sentido próprio e figurado das palavras.	07
Pontuação.	14
Classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição e conjunção: emprego e sentido que imprimem às relações que estabelecem.	17
Concordância verbal e nominal.	55
Regência verbal e nominal.	60
Colocação pronominal.	66
Crase.	68
Ortografia Oficial	70

LEITURA E INTERPRETAÇÃO DE DIVERSOS TIPOS DE TEXTOS (LITERÁRIOS E NÃO LITERÁRIOS).

Sabemos que a “matéria-prima” da literatura são as palavras. No entanto, é necessário fazer uma distinção entre a linguagem literária e a linguagem não literária, isto é, aquela que não caracteriza a literatura.

Embora um médico faça suas prescrições em determinado idioma, as palavras utilizadas por ele não podem ser consideradas literárias porque se tratam de um vocabulário especializado e de um contexto de uso específico. Agora, quando analisamos a literatura, vemos que o escritor dispensa um cuidado diferente com a linguagem escrita, e que os leitores dispensam uma atenção diferenciada ao que foi produzido.

Outra diferença importante é com relação ao tratamento do conteúdo: ao passo que, nos textos não literários (jornalísticos, científicos, históricos, etc.) as palavras servem para veicular uma série de informações, o texto literário funciona de maneira a chamar a atenção para a própria língua (FARACO & MOURA, 1999) no sentido de explorar vários aspectos como a sonoridade, a estrutura sintática e o sentido das palavras.

Veja abaixo alguns exemplos de expressões na linguagem não literária ou “corriqueira” e um exemplo de uso da mesma expressão, porém, de acordo com alguns escritores, na linguagem literária:

Linguagem não literária:

- 1- Anoitece.
- 2- Teus cabelos loiros brilham.
- 3- Uma nuvem cobriu parte do céu. ...

Linguagem literária:

- 1- A mão da noite embrulha os horizontes. (Alvarenga Peixoto)
- 2- Os clarins de ouro dos teus cabelos cantam na luz! (Mário Quintana)
- 3- um sujo de nuvem emporcalhou o luar em sua nascente. (José Cândido de Carvalho)

Como distinguir, na prática, a linguagem literária da não literária?

- A linguagem literária é conotativa, utiliza figuras (palavras de sentido figurado), em que as palavras adquirem sentidos mais amplos do que geralmente possuem.
- Na linguagem literária há uma preocupação com a escolha e a disposição das palavras, que acabam dando vida e beleza a um texto.
- Na linguagem literária é muito importante a maneira original de apresentar o tema escolhido.

- A linguagem não literária é objetiva, denotativa, preocupa-se em transmitir o conteúdo, utiliza a palavra em seu sentido próprio, utilitário, sem preocupação artística. Geralmente, recorre à ordem direta (sujeito, verbo, complementos).

Leia com atenção os textos a seguir e compare as linguagens utilizadas neles.

Texto A

Amor (ô). [Do lat. amore.] S. m. 1. Sentimento que dispõe alguém a desejar o bem de outrem, ou de alguma coisa: amor ao próximo; amor ao patrimônio artístico de sua terra. 2. Sentimento de dedicação absoluta de um ser a outro ser ou a uma coisa; devoção, culto; adoração: amor à Pátria; amor a uma causa. 3. Inclinação ditada por laços de família: amor filial; amor conjugal. 4. Inclinação forte por pessoa de outro sexo, geralmente de caráter sexual, mas que apresenta grande variedade e comportamentos e reações.

Aurélio Buarque de Holanda Ferreira. Novo Dicionário da Língua Portuguesa, Nova Fronteira.

Texto B

Amor é fogo que arde sem se ver;
É ferida que dói e não se sente;
É um contentamento descontente;
é dor que desatina sem doer.

Luís de Camões. Lírica, Cultrix.

Você deve ter notado que os textos tratam do mesmo assunto, porém os autores utilizam linguagens diferentes.

No texto A, o autor preocupou-se em definir “amor”, usando uma linguagem objetiva, científica, sem preocupação artística.

No texto B, o autor trata do mesmo assunto, mas com preocupação literária, artística. De fato, o poeta entra no campo subjetivo, com sua maneira própria de se expressar, utiliza comparações (compara amor com fogo, ferida, contentamento e dor) e serve-se ainda de contrastes que acabam dando graça e força expressiva ao poema (contentamento descontente, dor sem doer, ferida que não se sente, fogo que não se vê).

Questões

- 1-) Leia o trecho do poema abaixo.

O Poeta da Roça

Sou fio das mata, cantô da mão grossa
Trabaio na roça, de inverno e de estio
A minha chupana é tapada de barro
Só fumo cigarro de paia de mio.
Patativa do Assaré

A respeito dele, é possível afirmar que

(A) não pode ser considerado literário, visto que a linguagem aí utilizada não está adequada à norma culta formal.

(B) não pode ser considerado literário, pois nele não se percebe a preservação do patrimônio cultural brasileiro.

(C) não é um texto consagrado pela crítica literária.

(D) trata-se de um texto literário, porque, no processo criativo da Literatura, o trabalho com a linguagem pode aparecer de várias formas: cômica, lúdica, erótica, popular etc

(E) a pobreza vocabular – palavras erradas – não permite que o consideremos um texto literário.

Leia os fragmentos abaixo para responder às questões que seguem:

TEXTO I

O açúcar

O branco açúcar que adoçará meu café
nesta manhã de Ipanema
não foi produzido por mim
nem surgiu dentro do açucareiro por milagre.

Vejo-o puro

e afável ao paladar

como beijo de moça, água

na pele, flor

que se dissolve na boca. Mas este açúcar

não foi feito por mim.

Este açúcar veio

da mercearia da esquina e tampouco o fez o Oliveira,
dono da mercearia.

Este açúcar veio

de uma usina de açúcar em Pernambuco

ou no Estado do Rio

e tampouco o fez o dono da usina.

Este açúcar era cana

e veio dos canaviais extensos

que não nascem por acaso

no regaço do vale.

Em lugares distantes, onde não há hospital
nem escola,

homens que não sabem ler e morrem de fome
aos 27 anos

plantaram e colheram a cana

que viraria açúcar.

Em usinas escuras,

homens de vida amarga

e dura

produziram este açúcar

branco e puro

com que adoço meu café esta manhã em Ipanema.

Fonte: "O açúcar" (Ferreira Gullar. Toda poesia. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira, 1980, pp.227-228)

TEXTO II

A cana-de-açúcar

Originária da Ásia, a cana-de-açúcar foi introduzida no Brasil pelos colonizadores portugueses no século XVI. A região que durante séculos foi a grande produtora de cana-de-açúcar no Brasil é a Zona da Mata nordestina, onde os férteis solos de massapé, além da menor distância em relação ao mercado europeu, propiciaram condições favoráveis a esse cultivo. Atualmente, o maior produtor nacional de cana-de-açúcar é São Paulo, seguido de Pernambuco, Alagoas, Rio de Janeiro e Minas Gerais. Além de produzir o açúcar, que em parte é exportado e em parte abastece o mercado interno, a cana serve também para a produção de álcool, importante nos dias atuais como fonte de energia e de bebidas. A imensa expansão dos canaviais no Brasil, especialmente em São Paulo, está ligada ao uso do álcool como combustível.

2-) Para que um texto seja literário:

a) basta somente a correção gramatical; isto é, a expressão verbal segundo as leis lógicas ou naturais.

b) deve prescindir daquilo que não tenha correspondência na realidade palpável e externa.

c) deve fugir do inexato, daquilo que confunda a capacidade de compreensão do leitor.

d) deve assemelhar-se a uma ação de desnudamento. O escritor revela, ao escrever, o mundo, e, em especial, revela o Homem aos outros homens.

e) deve revelar diretamente as coisas do mundo: sentimentos, ideias, ações.

3-) Ainda com relação ao textos I e II, assinale a opção incorreta

a) No texto I, em lugar de apenas informar sobre o real, ou de produzi-lo, a expressão literária é utilizada principalmente como um meio de refletir e recriar a realidade.

b) No texto II, de expressão não literária, o autor informa o leitor sobre a origem da cana-de-açúcar, os lugares onde é produzida, como teve início seu cultivo no Brasil, etc.

c) O texto I parte de uma palavra do domínio comum – açúcar – e vai ampliando seu potencial significativo, explorando recursos formais para estabelecer um paralelo entre o açúcar – branco, doce, puro – e a vida do trabalhador que o produz – dura, amarga, triste.

d) No texto I, a expressão literária desconstrói hábitos de linguagem, baseando sua recriação no aproveitamento de novas formas de dizer.

e) O texto II não é literário porque, diferentemente do literário, parte de um aspecto da realidade, e não da imaginação.

Gabarito

1-) D

2-) D – Esta alternativa está correta, pois ela remete ao caráter reflexivo do autor de um texto literário, ao passo em que ele revela às pessoas o "seu mundo" de maneira peculiar.

3-) E – o texto I também fala da realidade, mas com um cunho diferente do texto II. No primeiro há uma colocação diferenciada por parte do autor em que o objetivo não é unicamente passar informação, existem outros “motivadores” por trás desta escrita.

É muito comum, entre os candidatos a um cargo público, a preocupação com a interpretação de textos. Isso acontece porque lhes faltam informações específicas a respeito desta tarefa constante em provas relacionadas a concursos públicos.

Por isso, vão aqui alguns detalhes que poderão ajudar no momento de responder às questões relacionadas a textos.

Texto – é um conjunto de ideias organizadas e relacionadas entre si, formando um todo significativo capaz de produzir interação comunicativa (capacidade de codificar e decodificar).

Contexto – um texto é constituído por diversas frases. Em cada uma delas, há uma certa informação que a faz ligar-se com a anterior e/ou com a posterior, criando condições para a estruturação do conteúdo a ser transmitido. A essa interligação dá-se o nome de contexto. Nota-se que o relacionamento entre as frases é tão grande que, se uma frase for retirada de seu contexto original e analisada separadamente, poderá ter um significado diferente daquele inicial.

Intertexto – comumente, os textos apresentam referências diretas ou indiretas a outros autores através de citações. Esse tipo de recurso denomina-se intertexto.

Interpretação de texto – o primeiro objetivo de uma interpretação de um texto é a identificação de sua ideia principal. A partir daí, localizam-se as ideias secundárias, ou fundamentações, as argumentações, ou explicações, que levem ao esclarecimento das questões apresentadas na prova.

Normalmente, numa prova, o candidato é convidado a:

1. Identificar – é reconhecer os elementos fundamentais de uma argumentação, de um processo, de uma época (neste caso, procuram-se os verbos e os advérbios, os quais definem o tempo).
2. Comparar – é descobrir as relações de semelhança ou de diferenças entre as situações do texto.
3. Comentar – é relacionar o conteúdo apresentado com uma realidade, opinando a respeito.
4. Resumir – é concentrar as ideias centrais e/ou secundárias em um só parágrafo.
5. Parafrasear – é reescrever o texto com outras palavras.

Condições básicas para interpretar

Fazem-se necessários:

- a) Conhecimento histórico-literário (escolas e gêneros literários, estrutura do texto), leitura e prática;
- b) Conhecimento gramatical, estilístico (qualidades do texto) e semântico;
- Observação – na semântica (significado das palavras) incluem-se: homônimos e parônimos, denotação e conotação, sinonímia e antonímia, polissemia, figuras de linguagem, entre outros.
- c) Capacidade de observação e de síntese e
- d) Capacidade de raciocínio.

Interpretar X compreender

Interpretar significa

- explicar, comentar, julgar, tirar conclusões, deduzir.
- Através do texto, infere-se que...
- É possível deduzir que...
- O autor permite concluir que...
- Qual é a intenção do autor ao afirmar que...

Compreender significa

- inteligência, entendimento, atenção ao que realmente está escrito.
- o texto diz que...
- é sugerido pelo autor que...
- de acordo com o texto, é correta ou errada a afirmação...
- o narrador afirma...

Erros de interpretação

É muito comum, mais do que se imagina, a ocorrência de erros de interpretação. Os mais frequentes são:

- a) Extrapolação (viagem)

Ocorre quando se sai do contexto, acrescentado ideias que não estão no texto, quer por conhecimento prévio do tema quer pela imaginação.

- b) Redução

É o oposto da extrapolação. Dá-se atenção apenas a um aspecto, esquecendo que um texto é um conjunto de ideias, o que pode ser insuficiente para o total do entendimento do tema desenvolvido.

- c) Contradição

Não raro, o texto apresenta ideias contrárias às do candidato, fazendo-o tirar conclusões equivocadas e, consequentemente, errando a questão.

Observação – Muitos pensam que há a ótica do escritor e a ótica do leitor. Pode ser que existam, mas numa prova de concurso, o que deve ser levado em consideração é o que o autor diz e nada mais.

Coesão - é o emprego de mecanismo de sintaxe que relacionam palavras, orações, frases e/ou parágrafos entre si. Em outras palavras, a coesão dá-se quando, através de um pronome relativo, uma conjunção (NEXOS), ou um pronome oblíquo átono, há uma relação correta entre o que se vai dizer e o que já foi dito.

OBSERVAÇÃO – São muitos os erros de coesão no dia-a-dia e, entre eles, está o mau uso do pronome relativo e do pronome oblíquo átono. Este depende da regência do verbo; aquele do seu antecedente. Não se pode esquecer também de que os pronomes relativos têm, cada um, valor semântico, por isso a necessidade de adequação ao antecedente.

Os pronomes relativos são muito importantes na interpretação de texto, pois seu uso incorreto traz erros de coesão. Assim sendo, deve-se levar em consideração que existe um pronome relativo adequado a cada circunstância, a saber:

que (neutro) - relaciona-se com qualquer antecedente, mas depende das condições da frase.

qual (neutro) idem ao anterior.

quem (pessoa)

cujo (posse) - antes dele aparece o possuidor e depois o objeto possuído.

como (modo)

onde (lugar)

quando (tempo)

quanto (montante)

Exemplo:

Falou tudo QUANTO queria (correto)

Falou tudo QUE queria (errado - antes do QUE, deveria aparecer o demonstrativo O).

Dicas para melhorar a interpretação de textos

- Ler todo o texto, procurando ter uma visão geral do assunto;

- Se encontrar palavras desconhecidas, não interrompa a leitura;

- Ler, ler bem, ler profundamente, ou seja, ler o texto pelo menos duas vezes;

- Inferir;

- Voltar ao texto tantas quantas vezes precisar;

- Não permitir que prevaleçam suas ideias sobre as do autor;

- Fragmentar o texto (parágrafos, partes) para melhor compreensão;

- Verificar, com atenção e cuidado, o enunciado de cada questão;

- O autor defende ideias e você deve percebê-las;

Segundo Fiorin:

- Pressupostos – informações implícitas decorrentes necessariamente de palavras ou expressões contidas na frase.

- Subentendidos – insinuações não marcadas claramente na linguagem.

- Pressupostos – verdadeiros ou admitidos como tal.

- Subentendidos – de responsabilidade do ouvinte.

- Falante não pode negar que tenha querido transmitir a informação expressa pelo pressuposto, mas pode negar que tenha desejado transmitir a informação expressa pelo subentendido.

- Negação da informação não nega o pressuposto.

- Pressuposto não verdadeiro – informação explícita absurda.

- Principais marcadores de pressupostos: a) adjetivos; b) verbos; c) advérbios; d) orações adjetivas; e) conjunções.

QUESTÕES

(Agente Estadual de Trânsito – DETRAN - SP – Vunesp/2013)

O uso da bicicleta no Brasil

A utilização da bicicleta como meio de locomoção no Brasil ainda conta com poucos adeptos, em comparação com países como Holanda e Inglaterra, por exemplo, nos quais a bicicleta é um dos principais veículos nas ruas. Apesar disso, cada vez mais pessoas começam a acreditar que a bicicleta é, numa comparação entre todos os meios de transporte, um dos que oferecem mais vantagens.

A bicicleta já pode ser comparada a carros, motocicletas e a outros veículos que, por lei, devem andar na via e jamais na calçada. Bicicletas, triciclos e outras variações são todos considerados veículos, com direito de circulação pelas ruas e prioridade sobre os automotores.

Alguns dos motivos pelos quais as pessoas aderem à bicicleta no dia a dia são: a valorização da sustentabilidade, pois as bikes não emitem gases nocivos ao ambiente, não consomem petróleo e produzem muito menos sucata de metais, plásticos e borracha; a diminuição dos congestionamentos por excesso de veículos motorizados, que atingem principalmente as grandes cidades; o favorecimento da saúde, pois pedalar é um exercício físico muito bom; e a economia no combustível, na manutenção, no seguro e, claro, nos impostos.

No Brasil, está sendo implantado o sistema de compartilhamento de bicicletas. Em Porto Alegre, por exemplo, o BikePOA é um projeto de sustentabilidade da Prefeitura, em parceria com o sistema de Bicicletas SAMBA, com quase um ano de operação. Depois de Rio de Janeiro, São Paulo, Santos, Sorocaba e outras cidades espalhadas pelo país aderirem a esse sistema, mais duas capitais já estão com o projeto pronto em 2013: Recife e Goiânia. A ideia do compartilhamento é semelhante em todas as cidades. Em Porto Alegre, os usuários devem fazer um cadastro pelo site. O valor do passe mensal é R\$10 e o do passe diário, R\$5, podendo-se utilizar o sistema durante todo o dia, das 6h às 22h, nas duas modalidades. Em todas as cidades que já aderiram ao projeto, as bicicletas estão espalhadas em pontos estratégicos.

A cultura do uso da bicicleta como meio de locomoção não está consolidada em nossa sociedade. Muitos ainda não sabem que a bicicleta já é considerada um meio de transporte, ou desconhecem as leis que abrangem a bike.

MATEMÁTICA

Resolução de situações-problema.	01
Números Inteiros: Operações, Propriedades, Múltiplos e Divisores;	06
Números Racionais: Operações e Propriedades.....	10
Razões e Proporções, Divisão Proporcional, Regra de Três Simples.	15
Porcentagem.	26
Juros Simples.	30
Sistema de Medidas Legais.	36
Conceitos básicos de geometria: cálculo de área e cálculo de volume.	40
Relação entre grandezas: tabelas e gráficos.	46
Raciocínio Lógico	50

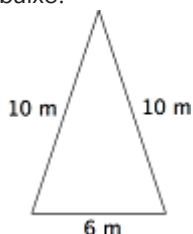
RESOLUÇÃO DE SITUAÇÕES-PROBLEMA.

01. (IBGE - Técnico em Informações Geográficas e Estatísticas – FGV/2016) A grandeza G é diretamente proporcional à grandeza A e inversamente proporcional à grandeza B . Sabe-se que quando o valor de A é o dobro do valor de B , o valor de G é 10.

Quando A vale 144 e B vale 40, o valor de G é:

- (A) 15;
- (B) 16;
- (C) 18;
- (D) 20;
- (E) 24.

02. (IBGE - Técnico em Informações Geográficas e Estatísticas – FGV/2016) Uma pirâmide regular é construída com um quadrado de 6 m de lado e quatro triângulos iguais ao da figura abaixo.



O volume dessa pirâmide em m^3 é aproximadamente:

- (A) 84;
- (B) 90;
- (C) 96;
- (D) 108;
- (E) 144.

03. (CPRM – Técnico em Geociências – CESPE/2016) Três caminhões de lixo que trabalham durante doze horas com a mesma produtividade recolhem o lixo de determinada cidade. Nesse caso, cinco desses caminhões, todos com a mesma produtividade, recolherão o lixo dessa cidade trabalhando durante

- (A) 6 horas.
- (B) 7 horas e 12 minutos.
- (C) 7 horas e 20 minutos.
- (D) 8 horas.
- (E) 4 horas e 48 minutos.

04. (CPRM – Técnico em Geociências – CESPE/2016) Por 10 torneiras, todas de um mesmo tipo e com igual vazão, fluem 600 L de água em 40 minutos. Assim, por 12 dessas torneiras, todas do mesmo tipo e com a mesma vazão, em 50 minutos fluirão

- (A) 625 L de água.
- (B) 576 L de água.
- (C) 400 L de água.
- (D) 900 L de água.
- (E) 750 L de água.

05. (TRF 3ª REGIÃO – Analista Judiciário – FCC/2016)

Uma herança de R\$ 82.000,00 será repartida de modo inversamente proporcional às idades, em anos completos, dos três herdeiros. As idades dos herdeiros são: 2, 3 e x anos. Sabe-se que os números que correspondem às idades dos herdeiros são números primos entre si (o maior divisor comum dos três números é o número 1) e que foi R\$ 42.000,00 a parte da herança que o herdeiro com 2 anos recebeu. A partir dessas informações o valor de x é igual a

- (A) 7.
- (B) 5.
- (C) 11.
- (D) 1.
- (E) 13.

06. (UNIFESP - Técnico em Segurança do Trabalho – VUNESP/2016) Um produto é vendido a prazo da seguinte forma: R\$ 200,00 de entrada e 5 parcelas iguais de R\$ 120,00 cada uma. Sabe-se que o preço do produto a prazo é 25% maior que o preço da tabela, mas, se o pagamento for à vista, há um desconto de 5% sobre o preço da tabela. Então, a diferença entre o preço a prazo e o preço à vista é

- (A) R\$ 160,00.
- (B) R\$ 175,00.
- (C) R\$ 186,00.
- (D) R\$ 192,00.
- (E) R\$ 203,00.

07. (UNIFESP - Técnico em Segurança do Trabalho – VUNESP/2016) Um terreno retangular ABCD, com 8 m de frente por 12 m de comprimento, foi dividido pelas cercas AC e EM, conforme mostra a figura.

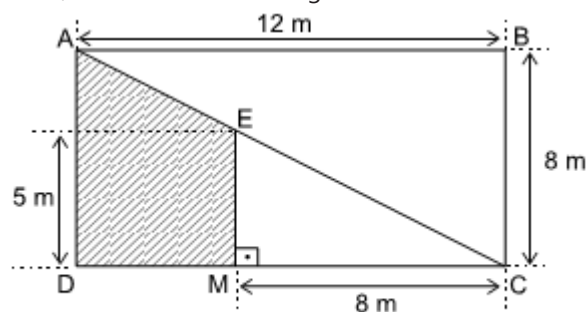


Figura fora de escala

Sabendo-se que o ponto E pertence à cerca AC , o valor da área $AEMD$ destacada na figura, em m^2 , é

- (A) 22.
- (B) 24.
- (C) 26.
- (D) 28.
- (E) 30.

08. (UFPB – Administrador – IDECAN/2016) Um grupo de alunos é formado por 11 meninos e 14 meninas. Sabe-se que metade das meninas são loiras, ao passo que apenas três meninos são loiros. Dessa forma, ao selecionar-se ao acaso um aluno, a probabilidade de que seja um menino loiro é:

- (A) 0,12.
(B) 0,15.
(C) 0,22.
(D) 0,25.

09. (CODEBA – Guarda Portuário – FGV/2016) No dia 1º de janeiro de 2016, na cidade de Salvador, o nascente do Sol ocorreu às 5 horas e 41 minutos e o poente às 18 horas e 26 minutos.

O período de luminosidade desse dia foi

- (A) 12 horas e 25 minutos.
(B) 12 horas e 35 minutos.
(C) 12 horas e 45 minutos.
(D) 13 horas e 15 minutos.
(E) 13 horas e 25 minutos.

10. (TRT 14ª REGIÃO – Técnico Judiciário – FCC/2016)

Alberto fez uma dieta com nutricionista e perdeu 20% do seu peso nos seis primeiros meses. Nos seis meses seguintes Alberto abandonou o acompanhamento do nutricionista e, com isso, engordou 20% em relação ao peso que havia atingido. Comparando o peso de Alberto quando ele iniciou a dieta com seu peso ao final dos doze meses mencionados, o peso de Alberto

- (A) reduziu 4%.
(B) aumentou 2%.
(C) manteve-se igual.
(D) reduziu 5%.
(E) aumentou 5%.

11. (BAHIAGAS – Analista de Processos Organizacionais – CAIPIMES/2016) Uma aplicação de R\$ 1.000.000,00 resultou em um montante de R\$ 1.240.000,00 após 12 meses. Dentro do regime de Juros Simples, a que taxa o capital foi aplicado?

- (A) 1,5% ao mês.
(B) 4% ao trimestre.
(C) 20% ao ano.
(D) 2,5% ao bimestre.
(E) 12% ao semestre.

12. (BRDE – Assistente Administrativo – ATEC/2015) A solução do sistema linear $\begin{cases} 5x + 4y = 21 \\ -2x + 56y = 6 \end{cases}$ é:

- (A) $S = \{(4, \frac{1}{4})\}$
(B) $S = \{(3, \frac{3}{2})\}$
(C) $S = \{(\frac{3}{2}, 3)\}$
(D) $S = \{(3, -\frac{3}{2})\}$
(E) $S = \{(\frac{1}{3}, \frac{2}{2})\}$

13. (PREF. DE NITERÓI – Agente Fazendário – FGV/2015) Os 12 funcionários de uma repartição da prefeitura foram submetidos a um teste de avaliação de conhecimentos de computação e a pontuação deles, em uma escala de 0 a 100, está no quadro abaixo.

50 55 55 55 55 60
62 63 65 90 90 100

O número de funcionários com pontuação acima da média é:

- (A) 3;
(B) 4;
(C) 5;
(D) 6;
(E) 7.

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

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

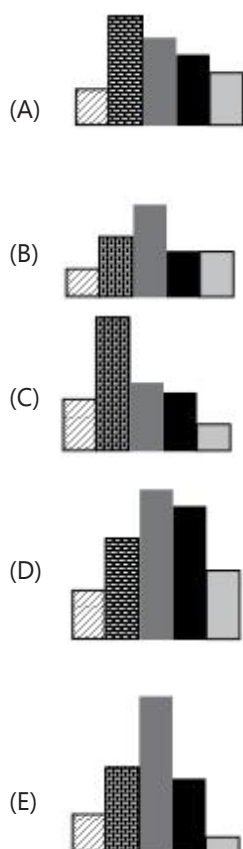
Pode-se concluir que

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

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

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

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



RESPOSTAS

01. Resposta: C.

Se a grandeza G é diretamente proporcional a A, então G/A

E se é inversamente proporcional a B

$$G \cdot \frac{B}{A} = k$$

Quando A é o dobro de B:

$$10 \cdot \frac{B}{2B} = k$$

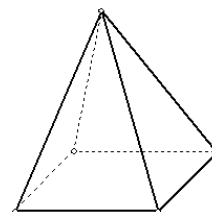
$$K=5$$

$$G \cdot \frac{40}{144} = 5$$

$$G = \frac{720}{40} = 18$$

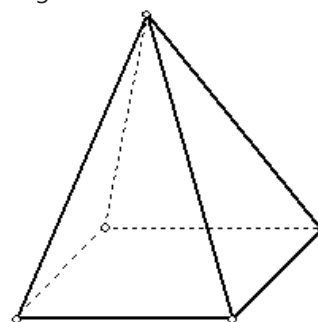
02. Resposta: D.

A Pirâmide é formada por uma base quadrada e os 4 triângulos de lateral



$$V = \frac{1}{3} Ab \cdot H$$

Para descobrimos a altura da pirâmide, vamos precisar da altura do triângulo



Vamos usar o triângulo retângulo

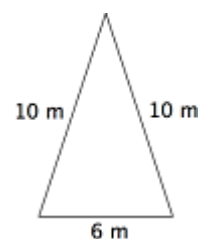
H é a altura da pirâmide

h=altura do triângulo

r=raio da base

$$h^2 = H^2 + r^2$$

Para descobrimos a altura do triângulo, fazer teorema de Pitágoras.



$$10^2 = 3^2 + h^2$$

$$100 = 9 + h^2$$

$$91 = h^2$$

$$h^2 = H^2 + r^2$$

$$91 = H^2 + 3^2$$

$$H^2 = 91 - 9$$

$$H^2 = 82$$

$$V = \frac{1}{3} \cdot 36 \cdot \sqrt{82}$$

$$\text{Para } \sqrt{82} \approx 9$$

$$V = 12 \cdot 9 = 108 \text{ m}^3$$

03. Resposta: B.

↑Caminhões	horas↓
3-----	12
5-----	x

Quanto mais caminhões, menos horas.

Invertendo as horas:

↑Caminhões	horas↑
3-----	x
5-----	12

$$5x = 36$$

$$X = 7,2h$$

$$0,2 \cdot 60 = 12 \text{ minutos}$$

7 horas e 12 minutos

04. Resposta: D.

Todas as grandezas são diretamente proporcionais

↑Torneiras	↑vazão	tempo↑
10-----	600-----	40
12-----	x-----	50

$$\frac{600}{x} = \frac{10}{12} \cdot \frac{40}{50}$$

$$400x = 360000$$

$$X = 900$$

05. Resposta: A.

$$\frac{A}{2} + \frac{B}{3} + \frac{C}{x} = p$$

$$\frac{1}{2}p + \frac{1}{3}p + \frac{1}{x}p = 82000$$

Sabendo que A recebeu 42000

$$P = 42000 \times 2 = 84000$$

$$42000 + 28000 + \frac{1}{x} \cdot 84000 = 82000$$

$$70000 + \frac{1}{x} \cdot 84000 = 82000$$

$$\frac{84000}{x} = 12000$$

$$12000x = 84000$$

$$X = 7$$

06. Resposta: D.

Preço a prazo

$$200 + 120 \times 5 = 800$$

Preço tabela, sabendo que 800 é 25% a mais do que o preço da tabela:

$$800 = 1,25x$$

$$X = 640$$

Preço à vista tem 5% de desconto em relação a tabela:

$$640 \times 0,95 = 608$$

$$\text{Diferença: } 800 - 608 = 192$$

07. Resposta: C.

É um exercício simples, basta lembrar da fórmula da área do trapézio

AEMD é um trapézio

A altura do trapézio é $12 - 8 = 4$

$$A = \frac{B + b}{2} \cdot h = \frac{8 + 5}{2} \cdot 4 = 26$$

Caso não lembre da fórmula do trapézio, podemos dividir a figura em triângulo e retângulo

área do triângulo

$$A = bxh/2 = 3 \times 4/2 = 6$$

área do retângulo

$$A = bxh = 5 \times 4 = 20$$

$$\text{Somando: } 20 + 6 = 26$$

08. Resposta: A.

total de crianças é de $11 + 14 = 25$ crianças.

Se temos 11 meninos, a probabilidade é de $11/25$

E entre os meninos 3 são loiros, $3/11$, pois já deixa claro que é está entre os meninos e não mais entre as crianças.

$$P = \frac{11}{25} \cdot \frac{3}{11} = \frac{3}{25} = 0,12$$

09. Resposta: C.

26 é um número maior que 41, então devemos emprestar do vizinho, mas como estamos falando de hora, tiramos uma hora e como é minutos, 1 hora tem 60 minutos, devemos somar os 60 minutos aos 26 minutos.

17 60	
18h 26min	17h 86min
5h 41min	5h 41min
	12h 45min

CONHECIMENTOS BÁSICOS DE LEGISLAÇÃO MUNICIPAL

Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Franco da Rocha (Lei Complementar nº. 251/2016 e suas alterações).	01
Lei de Cargos e Salários do Poder Legislativo do Município de Franco da Rocha (Lei Complementar nº. 299/2018 e suas alterações).	98

ESTATUTO DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE FRANCO DA ROCHA (LEI COMPLEMENTAR Nº. 251/2016 E SUAS ALTERAÇÕES).

LEI COMPLEMENTAR Nº 251/2016

(04 de abril de 2016)

Autógrafo nº 017/2016

Projeto de Lei Complementar nº 010/2015

Autor: Executivo Municipal

Emenda Aglutinativa nº 001/2016

Autor: Mesa da Câmara e demais vereadores

Emenda Aglutinativa: nº 002/2016

Autor: Mesa da Câmara e demais vereadores

Subemenda à Emenda Aglutinativa nº 002/2016: 001/16

Autor: Mesa da Câmara e demais vereadores

Dispõe sobre: "O REGIME JURÍDICO DOS SERVIDORES PÚBLICOS INTEGRANTES DOS QUADROS DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS DOS PODERES EXECUTIVO E LEGISLATIVO, DAS AUTARQUIAS E DAS FUNDAÇÕES PÚBLICAS, DO MUNICÍPIO DE FRANCO DA ROCHA, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS."

FAÇO SABER que a Câmara Municipal aprovou e eu, FRANCISCO DANIEL CELEGUIM DE MORAIS, na qualidade de Prefeito do Município de Franco da Rocha, sanciono e promulgo a seguinte lei complementar:

PARTE GERAL LIVRO I DO REGIME JURÍDICO DOS SERVIDORES TÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. O regime jurídico dos servidores públicos do município de Franco da Rocha será regido por este Estatuto.

Parágrafo único. O regime jurídico instituído por esta lei doravante chamado de Estatuto dos Servidores Públicos Municipais de Franco da Rocha, tem natureza estatutária e, disciplina os institutos jurídicos e as normas a que se submetem os servidores públicos municipais, regidos pela presente lei, em especial no que tange:

I - às formas de provimento e vacância dos cargos e, às formas de gestão dos quadros de pessoal;

II - aos direitos, às vantagens e, à composição e às formas de remuneração dos servidores públicos municipais;

III - à regulamentação das condições de saúde e segurança no trabalho;

IV - às normas estatutárias específicas e complementares, relativas aos servidores públicos municipais;

V - às relações de trabalho e às regras para a solução de conflitos;

VI - aos deveres, às responsabilidades e ao regime disciplinar.

Art. 2º. Para os efeitos deste Estatuto, servidor público é a pessoa legalmente investida em cargo público, de provimento efetivo, mediante concurso público, ou em cargo em comissão de livre provimento.

Art. 3º. Cargo público é o conjunto de atribuições e responsabilidades previstas na estrutura organizacional que devem ser cometidas a um servidor público.

§ 1º. Os cargos públicos, acessíveis a todos os brasileiros natos ou naturalizados, assim como aos estrangeiros possuidores de declaração oficial de igualdade de direitos, observadas as condições prescritas em lei e regulamento, são criados por lei, com denominação própria e remuneração paga pelos cofres públicos, para provimento em caráter efetivo ou em comissão.

§ 2º. As atribuições e responsabilidades dos cargos de provimento efetivo e suas especialidades serão as identificadas e organizadas na forma da lei que disciplinar as carreiras dos servidores públicos municipais.

§ 3º. As atribuições e responsabilidades dos cargos de provimento em comissão são as identificadas e organizadas na forma das leis que disciplinarem as estruturas organizacionais da administração pública direta, das Autarquias e das Fundações Públicas Municipais de Franco da Rocha.

Art. 4º. A administração dos cargos e empregos de provimento efetivo dos quadros de pessoal da administração pública direta, autárquica e fundacional do município, bem como a carreira e o desenvolvimento dos servidores, serão disciplinadas pelas normas constantes da lei que tratar das carreiras dos servidores públicos municipais, observando-se o disposto neste Estatuto.

Parágrafo único. As definições de classe, especialidade, ambiente organizacional e padrão de vencimento são as constantes da lei que tratar das carreiras dos servidores públicos municipais.

Art. 5º. Os quadros de pessoal são conjuntos de cargos e funções, integrantes das estruturas dos órgãos dos Poderes Executivo e Legislativo, das Autarquias e das Fundações Públicas, destinam-se à gestão administrativa dos servidores e são compostos:

I - dos cargos de provimento efetivo;

CONHECIMENTOS BÁSICOS DE LEGISLAÇÃO MUNICIPAL

II - dos cargos em comissão e das funções gratificadas.

§ 1º. Na administração direta do Poder Executivo e nas Autarquias Municipais, ressalvado o disposto em lei específica, haverá um único quadro de pessoal ocupante de cargo efetivo.

§ 2º. No Poder Legislativo há um único quadro de pessoal.

Art. 6º. Os cargos em comissão, a serem preenchidos nos casos, condições e percentuais mínimos previstos neste Estatuto e nas leis específicas que tratam da estrutura organizacional da Administração Direta, das Autarquias, das Fundações Públicas Municipais e da Câmara Municipal, destinam-se às atribuições de direção, coordenação, chefia e assessoramento.

§ 1º - Pelo menos 20% (vinte por cento) dos cargos em comissão, declarados por lei de livre provimento, da estrutura administrativa, serão obrigatoriamente preenchidos por ocupantes de cargo de provimento efetivo.

§ 2º. Na hipótese do parágrafo anterior, o servidor público efetivo será considerado afastado, de ofício pela Administração Pública, do cargo de origem, constituindo esta circunstância condição para exercer o cargo em comissão, sem prejuízo das vantagens de caráter pessoal que já tiver adquirido, porém, com prejuízo dos vencimentos inerentes ao exercício do cargo efetivo.

§ 3º. O valor do subsídio ou dos vencimentos inerentes ao cargo em comissão, conforme o caso, incorporar-se-á ao salário-base do servidor ativo, diferente do seu padrão ou cargo de origem, seja a que título for, devidamente comprovado e integrará o provimento de sua respectiva aposentadoria à razão de 1/20 (um vinte avos) ao ano de efetivo exercício, até o máximo de 20 (vinte) avos, sendo aplicáveis a esta hipótese, no que couber, as disposições previstas nos parágrafos 3º a 6º do artigo seguinte.

Art. 7º. As funções gratificadas, a serem preenchidas exclusivamente por ocupantes de cargo de provimento efetivo, nas condições previstas neste Estatuto e nas leis específicas que tratam da estrutura organizacional da Administração Direta, das Autarquias, das Fundações Públicas Municipais, destinam-se às atribuições de direção, coordenação, chefia e assessoramento.

§ 1º. Ao servidor estável ativo investido em cargo comissionado ou em função gratificada, é assegurada a percepção como gratificação da diferença entre o padrão salarial do seu cargo efetivo e o para o qual tenha sido designado.

§ 2º. A gratificação, prevista no parágrafo anterior, incorporar-se-á ao salário-base do servidor ativo investido em cargo comissionado ou em função gratificada, diferente do seu padrão ou função, seja a que título for, devida-

mente comprovada e integrará o provento de sua respectiva aposentadoria à razão de 1/20 (um vinte avos) ao ano de efetivo exercício, até o máximo de 20 (vinte) avos.

§ 3º. A incorporação de que trata o § 2º será descontada do valor da gratificação, de modo que a soma entre o padrão salarial do seu cargo somado a gratificação não ultrapasse o padrão salarial estabelecido em lei para o cargo em comissão ou função gratificada exercida pelo servidor.

§ 4º. Ao servidor ativo que esteja investido em função comissionada ou gratificada, diferente de seu padrão ou função, seja a que título for, devidamente comprovada, na data da publicação desta lei, a incorporação de que trata o § 2º será concedida contando o tempo já exercido de forma ininterrupta até a publicação da presente lei.

§ 5º. Não será levado a efeito para fins de incorporação de que trata o § 2º os valores pagos a título de prêmio incentivo.

§ 6º. O órgão responsável pela gestão de pessoal de cada unidade administrativa deverá efetuar o cálculo do valor a ser incorporado ao salário-base do servidor, providenciando sua inclusão em folha de pagamento e a devida averbação da incorporação de que trata o § 2º na ficha de registro pessoal do servidor contemplado.

Art. 8º. É proibida a prestação de serviços gratuitos, salvo nos casos previstos em lei.

TÍTULO II DO PROVIMENTO E DA VACÂNCIA CAPÍTULO I DO PROVIMENTO Seção I Das disposições preliminares

Art. 9º. Provimento é o ato de preenchimento de cargo público, com a designação de seu titular e, far-se-á mediante ato da autoridade competente de cada Poder, do dirigente de Autarquia ou de Fundação Pública.

Parágrafo único. O ato administrativo de provimento deverá conter:

I - o nome do provido, sua qualificação, cargo ou função que passa a ser ocupado, com todos os elementos de identificação;

II - o caráter da investidura e o seu fundamento legal, bem como a indicação do padrão de vencimento do cargo.

Art. 10. Os cargos públicos serão providos por:

I - nomeação;

II - reintegração;

CONHECIMENTOS BÁSICOS DE LEGISLAÇÃO MUNICIPAL

- III - reversão;
- IV - aproveitamento;
- V - readaptação;
- VI - recondução;
- VII - promoção;
- VIII - designação.

Art. 11. São requisitos para o provimento em cargo público:

I - ser brasileiro nato ou naturalizado, ou ser estrangeiro, com igualdade de direitos, nos termos em que dispuser a legislação específica;

II - ter completado 18 (dezoito) anos de idade, quando da posse;

III - estar no gozo dos direitos políticos;

IV - quitação com as obrigações militares e eleitorais;

V - ter boa conduta social e não registrar antecedentes criminais incompatíveis com o exercício da função;

VI - aptidão física e mental exigida para o exercício do cargo, comprovada por exames médicos;

VII - possuir a escolaridade exigida e, quando for o caso, habilitação profissional formal para o exercício das atribuições inerentes ao cargo;

VIII - ter atendido às condições especiais prescritas, na lei que tratar das carreiras dos servidores municipais, para os cargos e suas especialidades;

IX - ter sido habilitado previamente em concurso público, nos casos de provimento efetivo;

X - não ter sido demitido de cargo ou emprego da administração pública, direta ou indireta, da União, dos Estados ou Município, em virtude de aplicação de sanção disciplinar determinada por regular processo administrativo disciplinar ou sentença transitada em julgado.

Seção II **Do concurso público**

Art. 12. Concurso público é o processo formal de seleção para ingresso no quadro de servidores públicos em cargo de provimento efetivo.

§ 1º. O Concurso poderá ser organizado e realizado por empresa especializada, de notória idoneidade, especialmente contratada para este fim ou por uma comissão nomeada pelo chefe do Poder Executivo ou Legislativo ou ainda, em conjunto por estas.

§ 2º. A Administração Pública, do Poder Executivo ou Legislativo, poderá realizar a abertura de novo concurso durante o prazo de validade do anterior, respeitando-se, para a convocação, a prioridade dos candidatos aprovados anteriormente.

§ 3º. É vedada a estipulação de limite de idade e sexo para ingresso por concurso na Administração Pública, observado o disposto nos arts. 39, § 3º e 40, § 1º, II, da Constituição Federal, nesta lei e naquela que tratar das carreiras dos servidores públicos municipais.

§ 4º. O período de validade dos concursos públicos, definido nos editais dos certames, será de até 2 (dois) anos, prorrogável, uma vez, por igual período.

§ 5º. Poderão candidatar-se aos cargos públicos todos os cidadãos que preencham os requisitos contidos neste Estatuto e as demais condições previstas, para cada cargo, na legislação vigente e nos editais dos concursos públicos.

Art. 13. O concurso público será de provas ou provas e títulos, de acordo com a natureza e a complexidade do ambiente organizacional e da especialidade inerente ao cargo de provimento efetivo.

Parágrafo único. Prescindirá de concurso a nomeação para cargo em comissão declarado em lei, de livre nomeação e exoneração.

Art. 14. A divulgação do concurso público far-se-á, sem prejuízo de outros meios, através da publicação do respectivo edital no jornal que publica os atos oficiais do município ou na Imprensa Oficial do Município, em seu sítio eletrônico e afixado no quadro de avisos ou locais de costumes da Prefeitura Municipal e da Câmara Municipal, no mínimo, 30 (trinta) dias antes do início das inscrições, devendo disciplinar pelo menos:

I - a relação de cargos públicos a serem providos com sua respectiva remuneração;

II - o número de vagas em disputa para cada cargo, bem como quantidade correspondente à reserva destinada as pessoas com deficiência e àquelas destinadas à cota racial;

III - as atribuições e tarefas essenciais dos cargos públicos;

IV - as exigências legais para preenchimento do cargo tais como:

- a) a escolaridade mínima necessária ao desempenho das atribuições do cargo, bem como as demais exigências complementares de habilitação ou experiência profissional;
- b) as demais exigências gerais ou peculiares para a assunção do cargo público ofertado no certame.

V - para o caso de pessoas com deficiência:

CONHECIMENTOS BÁSICOS DE LEGISLAÇÃO MUNICIPAL

a) a previsão de adaptação das provas, do curso de formação, se houver, conforme a necessidade especial do candidato;

b) a exigência de declaração, feita pelo candidato, pessoa com deficiência, no ato da inscrição, de sua deficiência e de concordância em se submeter, quando convocado, à perícia médica a ser realizada por profissional de saúde indicado pela administração municipal de Franco da Rocha, para julgar a qualificação do candidato como deficiente ou não, o grau de deficiência e, a capacidade para o exercício do cargo, não será terminativa, e da decisão caberá recurso no prazo de 05 (cinco) dias.

VI - a descrição:

a) dos requisitos gerais para a inscrição;

b) dos documentos que os candidatos deverão apresentar no ato da inscrição e nos outros momentos do concurso público;

c) dos critérios de desempate;

d) do conteúdo das disciplinas que serão objetos das provas;

e) da natureza e forma das provas, do valor relativo e o critério para determinação das notas das mesmas;

f) das notas mínimas exigidas para a aprovação.

VII - as fases do concurso público;

VIII - o cronograma com previsão do horário e local de aplicação das provas, e se for o caso, da apresentação dos títulos, a ser confirmado em ato posterior;

IX - o prazo para a apresentação de recursos;

X - valor e forma de pagamento de taxa de inscrição;

XI - o prazo de validade do concurso.

Art. 15. Os editais de concurso público fixarão o percentual mínimo de 5% (cinco por cento) de reserva de vagas para as pessoas com deficiência, bem como definirão os critérios de sua admissão, observando a compatibilidade da deficiência com as atividades essenciais do cargo público.

§ 1º. Caso a aplicação do percentual de que trata o caput deste artigo resultar em número fracionado, adotar-se-á o seguinte procedimento:

I - se a fração do número for inferior a 0,5 (cinco décimos), o número poderá ser desprezado, não se reservando vagas para pessoas com deficiência;

II - se a fração do número for igual ou superior a 0,5 (cinco décimos), o número será arredondado, de modo que o número de vagas destinadas às pessoas com deficiência seja igual ao número inteiro subsequente.

§ 2º. Não se aplica o disposto no caput deste artigo nos casos de provimento de cargo público que exija aptidão plena do candidato.

§ 3º. As pessoas com deficiência, resguardadas as condições especiais, participarão do concurso em igualdade de condições com os demais candidatos no que concerne:

I - ao conteúdo das provas;

II - a avaliação e aos critérios de aprovação;

III - ao horário e ao local de aplicação de provas, garantidas as condições para viabilizar a participação das pessoas com deficiência;

IV - à nota mínima exigida para todos os candidatos.

Art. 16. A inscrição no concurso público será feita mediante preenchimento, sem emendas ou rasuras, de ficha própria e pagamento da taxa de inscrição pelo candidato devida a título de ressarcimento das despesas com material e serviço.

§ 1º. Será admitida a inscrição por procuração, na forma disciplinada no edital do certame.

§ 2º. A inscrição também poderá ser feita pela rede mundial de computadores.

§ 3º. O pedido de inscrição ao concurso implicará no conhecimento e na aceitação dos elementos indispensáveis à inscrição e demais condições do edital do certame.

§ 4º. A inexistência das afirmativas ou a irregularidade de documentos ou outras anormalidades constatadas no decorrer do processo, ainda que verificadas posteriormente, implicarão, conforme o disposto no edital, na eliminação do candidato do concurso público, anulando-se todos os atos decorrentes da inscrição, sem prejuízo das sanções legais cabíveis.

§ 5º. Em nenhuma hipótese haverá devolução da taxa de inscrição, ressalvada a não realização do concurso público.

§ 6º. No ato da inscrição o candidato ficará com um comprovante de pagamento.

Art. 17. Nos casos em que o candidato, na forma do edital, ao ser instado a apresentar os comprovantes das exigências do certame, não as satisfizer, mesmo que tenha sido inscrito e aprovado, será automaticamente eliminado do concurso.

Art. 18. Os candidatos habilitados deverão ser classificados em ordem decrescente da nota final, em listas de classificação por cargo e especialidade.

Parágrafo único. Após a aplicação dos critérios especiais definidos em edital, em caso de empate na classificação, terá preferência, sucessivamente o candidato que:

INFORMÁTICA BÁSICA

Conceitos, utilização e configuração de hardware e software em ambiente de microinformática. Sistema Operacional Windows (XP/7/8). Conceitos, utilização e configuração de hardware e software em ambiente de microinformática. Uso dos recursos, ambiente de trabalho, arquivo, pastas, manipulação de arquivos, formatação, localização de arquivos, lixeira, área de transferência e backup.	01
Microsoft Office 2003/2007/2010 (Word, Excel e Power Point): Conceitos, organização, utilização, configuração e uso dos recursos: gerenciamento de arquivos, pastas, diretórios, planilhas, tabelas, gráficos, fórmulas, funções, suplementos, programas e impressão.	21
Protocolos, serviços, tecnologias, ferramentas e aplicativos associados à Internet e ao correio eletrônico. Conceitos dos principais navegadores da Internet.	55
Conceito de software livre.	60
Conceitos de segurança da informação aplicados a TIC. Cópia de segurança (backup): Conceitos.	64
Conceitos de ambiente de Redes de Computadores.....	70

INFORMÁTICA BÁSICA

Prof. Ovidio Lopes da Cruz Netto

- Doutor em Engenharia Biomédica pela Universidade Mogi das Cruzes – UMC.
- Mestre em Engenharia Biomédica pela Universidade Mogi das Cruzes – UMC.
- Pós Graduação em Engenharia de Software pela Universidade São Judas Tadeu.
- Pós Graduação em Formação de Docentes para o Ensino Superior pela Universidade Nove de Julho.
- Graduado em Engenharia da Computação pela Universidade Mogi das Cruzes – UMC

CONCEITOS, UTILIZAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE HARDWARE E SOFTWARE EM AMBIENTE DE MICROINFORMÁTICA.
SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS (XP/7/8).
CONCEITOS, UTILIZAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE HARDWARE E SOFTWARE EM AMBIENTE DE MICROINFORMÁTICA.
USO DOS RECURSOS, AMBIENTE DE TRABALHO, ARQUIVO, PASTAS, MANIPULAÇÃO DE ARQUIVOS, FORMATAÇÃO, LOCALIZAÇÃO DE ARQUIVOS, LIXEIRA, ÁREA DE TRANSFERÊNCIA E BACKUP.

1. Conceitos e fundamentos básicos de informática

A Informática é um meio para diversos fins, com isso acaba atuando em todas as áreas do conhecimento. A sua utilização passou a ser um diferencial para pessoas e empresas, visto que, o controle da informação passou a ser algo fundamental para se obter maior flexibilidade no mercado de trabalho. Logo, o profissional, que melhor integrar sua área de atuação com a informática, atingirá, com mais rapidez, os seus objetivos e, conseqüentemente, o seu sucesso, por isso em quase todos editais de concursos públicos temos Informática.

1.1. O que é informática?

Informática pode ser considerada como significando “informação automática”, ou seja, a utilização de métodos e técnicas no tratamento automático da informação. Para tal, é preciso uma ferramenta adequada: O computador.

A palavra informática originou-se da junção de duas outras palavras: informação e automática. Esse princípio básico descreve o propósito essencial da informática: trabalhar informações para atender as necessidades dos usuários de maneira rápida e eficiente, ou seja, de forma automática e muitas vezes instantânea.

Nesse contexto, a tecnologia de hardwares e softwares é constantemente atualizada e renovada, dando origem a equipamentos eletrônicos que atendem desde usuários domésticos até grandes centros de tecnologia.

1.2. O que é um computador?

O computador é uma máquina que processa dados, orientado por um conjunto de instruções e destinado a produzir resultados completos, com um mínimo de intervenção humana. Entre vários benefícios, podemos citar:

- : grande velocidade no processamento e disponibilização de informações;
- : precisão no fornecimento das informações;
- : propicia a redução de custos em várias atividades
- : próprio para execução de tarefas repetitivas;

Como ele funciona?

Em informática, e mais especialmente em computadores, a organização básica de um sistema será na forma de:



Figura 1: Etapas de um processamento de dados.

Vamos observar agora, alguns pontos fundamentais para o entendimento de informática em concursos públicos.

Hardware, são os componentes físicos do computador, ou seja, tudo que for tangível, ele é composto pelos periféricos, que podem ser de entrada, saída, entrada-saída ou apenas saída, além da CPU (Unidade Central de Processamento)

Software, são os programas que permitem o funcionamento e utilização da máquina (hardware), é a parte lógica do computador, e pode ser dividido em Sistemas Operacionais, Aplicativos, Utilitários ou Linguagens de Programação.

O primeiro software necessário para o funcionamento de um computador é o Sistema Operacional (Sistema Operacional). Os diferentes programas que você utiliza em um computador (como o Word, Excel, PowerPoint etc) são os aplicativos. Já os utilitários são os programas que auxiliam na manutenção do computador, o antivírus é o principal exemplo, e para finalizar temos as Linguagens de Programação que são programas que fazem outros programas, como o JAVA por exemplo.

Importante mencionar que os softwares podem ser livres ou pagos, no caso do livre, ele possui as seguintes características:

- O usuário pode executar o software, para qualquer uso.
- Existe a liberdade de estudar o funcionamento do programa e de adaptá-lo às suas necessidades.
- É permitido redistribuir cópias.
- O usuário tem a liberdade de melhorar o programa e de tornar as modificações públicas de modo que a comunidade inteira beneficie da melhoria.

Entre os principais sistemas operacionais pode-se destacar o Windows (Microsoft), em suas diferentes versões, o Macintosh (Apple) e o Linux (software livre criado pelo finlandês Linus Torvalds), que apresenta entre suas versões o Ubuntu, o Linux Educacional, entre outras.

É o principal software do computador, pois possibilita que todos os demais programas operem.

Android é um Sistema Operacional desenvolvido pelo Google para funcionar em dispositivos móveis, como Smartphones e Tablets. Sua distribuição é livre, e qualquer pessoa pode ter acesso ao seu código-fonte e desenvolver aplicativos (apps) para funcionar neste Sistema Operacional.

iOS, é o sistema operacional utilizado pelos aparelhos fabricados pela Apple, como o iPhone e o iPad.

2. Conhecimento e utilização dos principais softwares utilitários (compactadores de arquivos, chat, clientes de e-mails, reprodutores de vídeo, visualizadores de imagem)

Os compactadores de arquivos servem para transformar um grupo de arquivos em um único arquivo e ocupando menos memória, ficou muito famoso como o termo zipar um arquivo.

Hoje o principal programa é o WINRAR para Windows, inclusive com suporte para outros formatos. Compacta em média de 8% a 15% a mais que o seu principal concorrente, o WinZIP. WinRAR é um dos únicos softwares que trabalha

com arquivos dos mais diferentes formatos de compressão, tais como: ACE, ARJ, BZ2, CAB, GZ, ISO, JAR, LZH, RAR, TAR, UUEncode, ZIP, 7Z e Z. Também suporta arquivos de até 8.589 bilhões de Gigabytes!

Chat é um termo da língua inglesa que se pode traduzir como "bate-papo" (conversa). Apesar de o conceito ser estrangeiro, é bastante utilizado no nosso idioma para fazer referência a uma ferramenta (ou fórum) que permite comunicar (por escrito) em tempo real através da Internet.

Principais canais para chats são os portais, como Uol, Terra, G1, e até mesmo softwares de serviços mensageiros como o Skype, por exemplo.

Um e-mail hoje é um dos principais meios de comunicação, por exemplo:

canaldoovidio@gmail.com

Onde, canaldoovidio é o usuário o arroba quer dizer na, o gmail é o servidor e o .com é a tipagem.

Para editarmos e lermos nossas mensagens eletrônicas em um único computador, sem necessariamente estarmos conectados à Internet no momento da criação ou leitura do e-mail, podemos usar um programa de correio eletrônico. Existem vários deles. Alguns gratuitos, como o Mozilla Thunderbird, outros proprietários como o Outlook Express. Os dois programas, assim como vários outros que servem à mesma finalidade, têm recursos similares. Apresentaremos os recursos dos programas de correio eletrônico através do Outlook Express que também estão presentes no Mozilla Thunderbird.

Um conhecimento básico que pode tornar o dia a dia com o Outlook muito mais simples é sobre os atalhos de teclado para a realização de diversas funções dentro do Outlook. Para você começar os seus estudos, anote alguns atalhos simples. Para criar um novo e-mail, basta apertar Ctrl + Shift + M e para excluir uma determinada mensagem aposte no atalho Ctrl + D. Levando tudo isso em consideração inclua os atalhos de teclado na sua rotina de estudos e vá preparado para o concurso com os principais na cabeça.

Uma das funcionalidades mais úteis do Outlook para profissionais que compartilham uma mesma área é o compartilhamento de calendário entre membros de uma mesma equipe.

Por isso mesmo é importante que você tenha o conhecimento da técnica na hora de fazer uma prova de concurso que exige os conhecimentos básicos de informática, pois por ser uma função bastante utilizada tem maiores chances de aparecer em uma ou mais questões.

O calendário é uma ferramenta bastante interessante do Outlook que permite que o usuário organize de forma completa a sua rotina, conseguindo encaixar tarefas, compromissos e reuniões de maneira organizada por dia, de forma a ter um maior controle das atividades que devem ser realizadas durante o seu dia a dia.

Dessa forma, uma funcionalidade do Outlook permite que você compartilhe em detalhes o seu calendário ou parte dele com quem você desejar, de forma a permitir que outra pessoa também tenha acesso a sua rotina, o que pode ser uma ótima pedida para profissionais dentro de uma mesma equipe, principalmente quando um determinado membro entra de férias.

Para conseguir utilizar essa função basta que você entre em Calendário na aba indicada como Página Inicial. Feito isso, basta que você clique em Enviar Calendário por E-mail, que vai fazer com que uma janela seja aberta no seu Outlook.

Nessa janela é que você vai poder escolher todas as informações que vão ser compartilhadas com quem você deseja, de forma que o Outlook vai formular um calendário de forma simples e detalhada de fácil visualização para quem você deseja enviar uma mensagem.

Nos dias de hoje, praticamente todo mundo que trabalha dentro de uma empresa tem uma assinatura própria para deixar os comunicados enviados por e-mail com uma aparência mais profissional.

Dessa forma, é considerado um conhecimento básico saber como criar assinaturas no Outlook, de forma que este conteúdo pode ser cobrado em alguma questão dentro de um concurso público.

Por isso mesmo vale a pena inserir o tema dentro de seus estudos do conteúdo básico de informática para a sua preparação para concurso. Ao contrário do que muita gente pensa, a verdade é que todo o processo de criar uma assinatura é bastante simples, de forma que perder pontos por conta dessa questão em específico é perder pontos à toa.

Para conseguir criar uma assinatura no Outlook basta que você entre no menu Arquivo e busque pelo botão de Opções. Lá você vai encontrar o botão para E-mail e logo em seguida o botão de Assinaturas, que é onde você deve clicar. Feito isso, você vai conseguir adicionar as suas assinaturas de maneira rápida e prática sem maiores problemas.

No Outlook Express podemos preparar uma mensagem através do ícone Criar e-mail, demonstrado na figura acima, ao clicar nessa imagem aparecerá a tela a seguir:

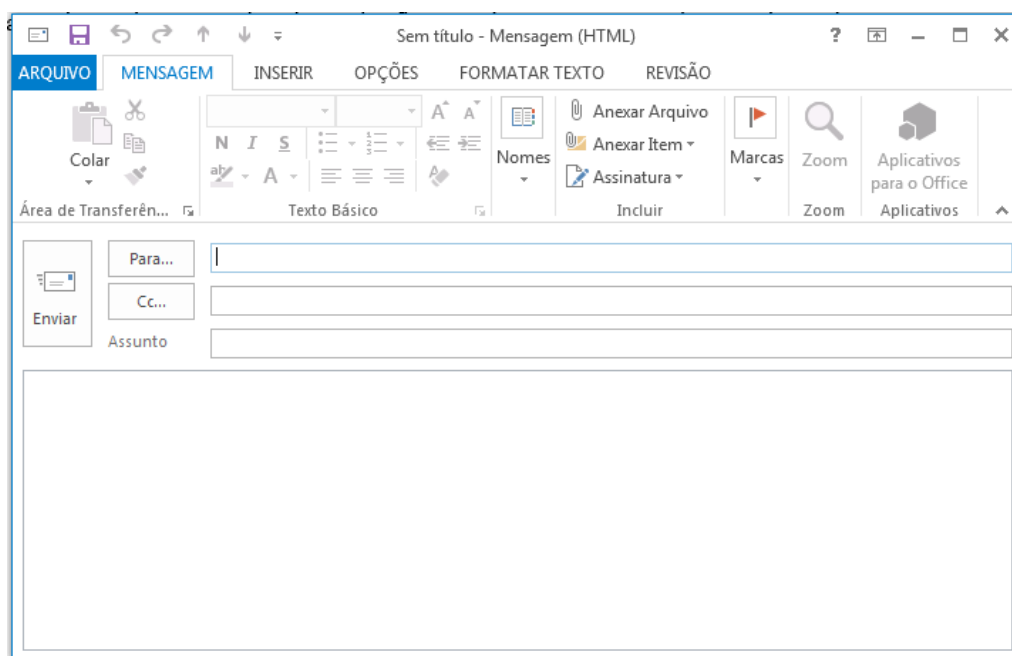


Figura 2: Tela de Envio de E-mail

Para: deve ser digitado o endereço eletrônico ou o contato registrado no Outlook do destinatário da mensagem. Campo obrigatório.

Cc: deve ser digitado o endereço eletrônico ou o contato registrado no Outlook do destinatário que servirá para ter ciência desse e-mail.

Cco: Igual ao Cc, porém os destinatários ficam ocultos.

Assunto: campo onde será inserida uma breve descrição, podendo reservar-se a uma palavra ou uma frase sobre o conteúdo da mensagem. É um campo opcional, mas aconselhável, visto que a falta de seu preenchimento pode levar o destinatário a não dar a devida importância à mensagem ou até mesmo desconsiderá-la.

Corpo da mensagem: logo abaixo da linha assunto, é equivalente à folha onde será digitada a mensagem.

A mensagem, após digitada, pode passar pelas formatações existentes na barra de formatação do Outlook:

Mozilla Thunderbird é um cliente de email e notícias open-source e gratuito criado pela Mozilla Foundation (mesma criadora do Mozilla Firefox).

Webmail é o nome dado a um cliente de e-mail que não necessita de instalação no computador do usuário, já que funciona como uma página de internet, bastando o usuário acessar a página do seu provedor de e-mail com seu login e senha. Desta forma, o usuário ganha mobilidade já que não necessita estar na máquina em que um cliente de e-mail está instalado para acessar seu e-mail.

A popularização da banda larga e dos serviços de e-mail com grande capacidade de armazenamento está aumentando a circulação de vídeos na Internet. O problema é que a profusão de formatos de arquivos pode tornar a experiência decepcionante.

A maioria deles depende de um único programa para rodar. Por exemplo, se a extensão é MOV, você vai necessitar do QuickTime, da Apple. Outros, além de um player de vídeo, necessitam do “codec” apropriado. Acrônimo de “COder/DECo-der”, codec é uma espécie de complemento que descomprime - e comprime - o arquivo. É o caso do MPEG, que roda no Windows Media Player, desde que o codec esteja atualizado - em geral, a instalação é automática.

Com os três players de multimídia mais populares - Windows Media Player, Real Player e Quicktime -, você dificilmente encontrará problemas para rodar vídeos, tanto offline como por streaming (neste caso, o download e a exibição do vídeo são simultâneos, como na TV Terra).

Atualmente, devido à evolução da internet com os mais variados tipos de páginas pessoais e redes sociais, há uma grande demanda por programas para trabalhar com imagens. E, como sempre é esperado, em resposta a isso, também há no mercado uma ampla gama de ferramentas existentes que fazem algum tipo de tratamento ou conversão de imagens.

Porém, muitos destes programas não são o que se pode chamar de simples e intuitivos, causando confusão em seu uso ou na manipulação dos recursos existentes. Caso o que você precise seja apenas um programa para visualizar imagens e aplicar tratamentos e efeitos simples ou montar apresentações de slides, é sempre bom dar uma conferida em alguns aplicativos mais leves e com recursos mais enxutos como os visualizadores de imagens.

Abaixo, segue uma seleção de visualizadores, muitos deles trazendo os recursos mais simples, comuns e fáceis de se utilizar dos editores, para você que não precisa de tantos recursos, mas ainda assim gosta de dar um tratamento especial para as suas mais variadas imagens.

O Picasa está com uma versão cheia de inovações que faz dele um aplicativo completo para visualização de fotos e imagens. Além disso, ele possui diversas ferramentas úteis para editar, organizar e gerenciar arquivos de imagem do computador.

As ferramentas de edição possuem os métodos mais avançados para automatizar o processo de correção de imagens. No caso de olhos vermelhos, por exemplo, o programa consegue identificar e corrigir todos os olhos vermelhos da foto automaticamente sem precisar selecionar um por um. Além disso, é possível cortar, endireitar, adicionar textos, inserir efeitos, e muito mais.

Um dos grandes destaques do Picasa é sua poderosa biblioteca de imagens. Ele possui um sistema inteligente de armazenamento capaz de filtrar imagens que contenham apenas rostos. Assim você consegue visualizar apenas as fotos que contêm pessoas.

Depois de tudo organizado em seu computador, você pode escolher diversas opções para salvar e/ou compartilhar suas fotos e imagens com amigos e parentes. Isso pode ser feito gravando um CD/DVD ou enviando via Web. O programa possui integração com o PicasaWeb, o qual possibilita enviar um álbum inteiro pela internet em poucos segundos.

O IrfanView é um visualizador de imagem muito leve e com uma interface gráfica simples porém otimizada e fácil de utilizar, mesmo para quem não tem familiaridade com este tipo de programa. Ele também dispõe de alguns recursos simples de editor. Com ele é possível fazer operações como copiar e deletar imagens até o efeito de remoção de olhos vermelhos em fotos. O programa oferece alternativas para aplicar efeitos como texturas e alteração de cores em sua imagem por meio de apenas um clique.

Além disso sempre é possível a visualização de imagens pelo próprio gerenciador do Windows.

3. Identificação e manipulação de arquivos

Pastas – são estruturas digitais criadas para organizar arquivos, ícones ou outras pastas.

Arquivos – são registros digitais criados e salvos através de programas aplicativos. Por exemplo, quando abrimos a Microsoft Word, digitamos uma carta e a salvamos no computador, estamos criando um arquivo.

Ícones – são imagens representativas associadas a programas, arquivos, pastas ou atalhos. As duas figuras mostradas nos itens anteriores são ícones. O primeiro representa uma pasta e o segundo, um arquivo criado no programa Excel.

Atalhos – são ícones que indicam um caminho mais curto para abrir um programa ou até mesmo um arquivo.

Clicando com o botão direito do mouse sobre um espaço vazio da área de trabalho, temos as seguintes opções, de organização:

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Agente de Serviços Gerais

Técnicas de atendimento ao público;	01
relações humanas e públicas;	16
técnicas de arquivamento: classificação, organização, arquivos e protocolos;	18
Procedimentos administrativos em geral e noções de organização;	41
redação Oficial: modalidades, formas de tratamento, normas de utilização;	55
Equipamentos: Siglas e Operações.	01
Atendimento de chamadas: fraseologias adequadas.	01
Atribuições do cargo público.	77
Definição de termos telefônicos.	01
Noções do Sistema Central do PABX.	78
Operações por meio de aparelhos telefônicos.....	78

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Agente de Serviços Gerais

TÉCNICAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO; ATENDIMENTO DE CHAMADAS: FRASEOLOGIAS ADEQUADAS. DEFINIÇÃO DE TERMOS TELEFÔNICOS. EQUIPAMENTOS: SIGLAS E OPERAÇÕES.

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 às 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, a possibilidade de ele 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 multivariabilidade das funções dos Relações Públicas: estratégica, política, institucional, mercadológica, social, comunitária, cultural, etc.; atuando sempre para cumprir os objetivos da organização e definir suas políticas gerais de relacionamento.

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

Pronúncia correta das palavras

Proferir as palavras corretamente. Isso envolve:

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

Por que é importante?

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

Fatores a considerar.

Não há um conjunto de regras de pronúncia que se aplique a todos os idiomas. Muitos idiomas utilizam um alfabeto. Além do alfabeto latino, há também os alfabetos árabe, cirílico, grego e hebraico. No idioma chinês, a escrita não é feita por meio de um alfabeto, mas por meio de caracteres que podem ser compostos de vários elementos. Esses caracteres geralmente representam uma palavra ou parte de uma palavra. Embora os idiomas japonês e coreano usem caracteres chineses, estes podem ser pronunciados de maneiras bem diferentes e nem sempre ter o mesmo significado.

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

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

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

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Agente de Serviços Gerais

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, nestes casos, ela se beneficiará muito por ouvir com atenção os que falam bem o idioma local e imitar sua pronúncia. Assim 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 em um dicionário as palavras que não conhece. Se não tiver prática em usar o dicionário, procure em suas páginas iniciais, ou finais, a explicação sobre as abreviaturas, as siglas e os símbolos fonéticos usados ou, se necessário, peça que alguém o ajude a entendê-los. Em alguns casos, uma palavra pode ter pronúncias diferentes, dependendo do contexto. Alguns dicionários indicam a pronúncia de letras que têm sons variáveis bem como a sílaba tônica. Antes de fechar o dicionário, repita a palavra várias vezes em voz alta.

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

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

Pronúncia de números telefônicos

O número de telefone deve ser pronunciado algarismo por algarismo.

Deve-se dar uma pausa maior após o prefixo.

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

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

Veja abaixo os exemplos

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

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

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

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Agente de Serviços Gerais

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 procurada. A pessoa que ligou deve ter a garantia de que alguém confirmará a recepção do pedido ou chamada;

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

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

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

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

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

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

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

Todas estas recomendações envolvem as seguintes atitudes no atendimento telefônico:

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

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Agente de Serviços Gerais

- Cortesia – manifestação de respeito ao usuário e de cordialidade;
- Flexibilidade – capacidade de lidar com situações não-previstas.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8 - Controle o tempo: se precisar de um tempo, peça ao 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 amigoso, 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. Deste modo, 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 prolongar as conversas e evite conversas pessoais, objetivando manter, na medida do possível, sua linha sempre disponível para que o cliente não tenha que esperar muito tempo para ser atendido.

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