



CÓD: OP-125MA-24
7908403554751

CELESC

CENTRAIS ELÉTRICAS DE SANTA CATARINA

Assistente Administrativo

EDITAL 001/2024

Matemática/Raciocínio Lógico

1. Fundamentos de matemática	5
2. Princípios de contagem	5
3. Conjuntos numéricos: números naturais, inteiros, racionais e reais	5
4. Fatoração e números primos, máximo divisor comum e mínimo múltiplo comum	12
5. Porcentagem e regras de três simples	17
6. Sistemas de medida de tempo	21
7. Sistema métrico decimal	21
8. Grandezas proporcionais: razões e proporções. Divisão em partes proporcionais	23
9. Regra de três simples e composta	24
10. Porcentagem	24
11. Compreensão de estruturas lógicas	24
12. Lógica de argumentação: analogias, inferências, deduções e conclusões	25
13. Diagramas lógicos	29
14. Fundamentos de matemática	32
15. Princípios de contagem e probabilidade	32
16. Arranjos e permutações. Combinações	34
17. Trigonometria	37

Português

1. Compreensão e interpretação de textos	45
2. Estruturação do texto e dos parágrafos	45
3. Emprego de maiúsculas	46
4. Acentuação	46
5. Concordância verbal e nominal	47
6. Regência verbal e nominal	49
7. Crase	50
8. Pronomes: emprego, formas de tratamento e colocação	50
9. Emprego de tempos e modos verbais	50
10. Emprego dos sinais de pontuação e suas funções no texto	54
11. Semântica (sinônimos, antônimos, homônimos, parônimos)	57

Conhecimentos Básicos de Informática

1. Windows: Uso da Ajuda e Ferramentas de manutenção do Windows; - Gerenciar janelas; - Conceito, organização e manipulação de pastas e arquivos, - Criar Atalhos.	63
2. Word:- Criação de documentos em geral; - Utilização das barras de ferramentas; - Utilizar as principais ferramentas e Menus do Word, com seus respectivos comandos; - Formatação de Texto; - Impressão. Excel:- Criação de Planilhas em geral; - Uso das principais ferramentas; - Criação de Gráficos; - Uso das principais funções e fórmulas; - Formatação de Planilhas	72
3. Segurança na Internet: Vírus de computadores, Spyware, Malware, Phishing, Trojan, Ransomware.	77

Conhecimentos Específicos

Assistente Administrativo

1. Atendimento ao público: comunicabilidade, apresentação, atenção, cortesia, interesse, presteza, eficiência, tolerância, discricção, conduta e objetividade	83
2. Postura profissional e relações interpessoais.	85
3. rotinas e fluxo do trabalho	85
4. Noções de uso e conservação de equipamentos de escritório (telefone, copiadora, computador e impressora).	87
5. Noções de redação oficial: ofício, carta, memorando e e-mail.	89
6. Gestão de documentos; Noções de Protocolo e técnicas de arquivamento	105
7. Licitações e contratos; Princípios básicos da licitação	126
8. Noções Básicas de Administração; Organização racional do trabalho	195
9. Funções da administração: planejamento, organização, direção e controle	203
10. Gestão dos processos e gestão da qualidade.	208
11. Princípios gerais de segurança no trabalho	212

Legislação do Setor Elétrico

1. Estrutura institucional do setor elétrico brasileiro (componentes/agentes e respectivas atribuições).	217
2. Regras de prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica (Resolução Normativa ANEEL nº 1.000, de 7 de dezembro de 2021 – para essa Resolução considerar os seguintes artigos para nível médio: Art 3 até 14 - princípios - direitos e deveres - documentos e provas; Art. 49 - padrão de entrada gratuito; Art. 104 e 105 - conexão gratuita (gratuidade da participação financeira); Art. 138 até 140 - alteração de titularidade e encerramento contratual; Art. 370 até 386 - princípios do atendimento e atendimento presencial; Art. 599 até 608 - princípios de Ressarcimento de danos elétricos.)	218
3. Regime de concessões e prestação de serviços públicos (Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995	225
4. Estrutura Tarifária das Concessionárias de Distribuição (PRORET Anexo LI - Módulo 7 - Submódulo 7.1 Procedimentos Gerais)	231

MATEMÁTICA/RACIOCÍNIO LÓGICO

FUNDAMENTOS DE MATEMÁTICA

Os fundamentos de matemática são as bases essenciais que sustentam todo o campo da matemática. Alguns dos conceitos fundamentais em matemática incluem:

Aritmética: Trata dos números e das operações básicas como adição, subtração, multiplicação e divisão.

Álgebra: Lida com a generalização dos números e as regras para operar com variáveis desconhecidas. Equações lineares e sistemas de equações também fazem parte da álgebra.

Geometria: Estuda as propriedades e medidas de formas geométricas como pontos, linhas, polígonos, círculos e sólidos tridimensionais.

Trigonometria: Relacionada a ângulos e triângulos, incluindo funções trigonométricas como seno, cosseno e tangente.

Cálculo: Envolve o estudo de taxas de mudança e acumulação, usado em áreas como física, engenharia e economia.

Probabilidade e Estatística: Tratam da análise de dados, modelagem e previsão de eventos incertos.

Esses são apenas alguns dos muitos fundamentos que compõem a matemática. Dominar esses conceitos e suas aplicações é essencial para o sucesso em diversas áreas, desde ciências e engenharia até finanças e negócios.

PRINCÍPIOS DE CONTAGEM

Temos dois princípios de contagem: o aditivo e o multiplicativo. Vejamos

Princípio aditivo

Se existem m_1 possibilidades de ocorrer um evento E_1 , m_2 possibilidades de ocorrer um evento E_2 e m_3 para ocorrer o evento E_3 , o número total de possibilidades de ocorrer o evento E_1 ou o evento E_2 ou o evento E_3 , será de $m_1+m_2+m_3$.

O conectivo que caracteriza a aplicação do princípio aditivo é o "OU", que está associado a união de conjuntos.

Exemplo:

(CORPO DE BOMBEIROS MILITAR/MT – OFICIAL BOMBEIRO MILITAR – COVEST – UNEMAT) A maioria das pizzarias disponibilizam uma grande variedade de sabores aos seus clientes. A pizzaria "Vários Sabores" disponibiliza dez sabores diferentes. No entanto, as pizzas pequenas podem ser feitas somente com um sabor; as médias, com até dois sabores, e as grandes podem ser montadas com até três sabores diferentes.

Imagine que um cliente peça uma pizza grande.

De quantas maneiras diferentes a pizza pode ser montada no que diz respeito aos sabores?

- (A) 10
- (B) 720
- (C) 100
- (D) 820
- (E) 730

Resolução:

As pizzas grandes podem ser montadas com ATÉ 3 sabores:

- * 1 sabor: 10 maneiras
- * 2 sabores: $10 \cdot 9 = 90$ maneiras
- * 3 sabores: $10 \cdot 9 \cdot 8 = 720$ maneiras

Como as pizzas podem ter 1 OU 2 OU 3 sabores, basta SOMAR cada uma das possibilidades, temos: $10 + 90 + 720 = 820$ maneiras.

Resposta: D

Princípio multiplicativo ou fundamental da contagem (PFC)

Constitui a ferramenta básica para resolver problemas de contagem sem que seja necessário enumerar seus elementos, através das possibilidades dadas. Podemos dizer que, um evento B pode ser feito de n maneiras, então, existem $m \cdot n$ maneiras de fazer e executar o evento B.

Exemplo:

(CÂMARA DE CHAPECÓ/SC – ASSISTENTE DE LEGISLAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO – OBJETIVA) Quantos são os gabaritos possíveis para uma prova com 6 questões, sendo que cada questão possui 4 alternativas, e apenas uma delas é a alternativa correta?

- (A) 1.296
- (B) 3.474
- (C) 2.348
- (D) 4.096

Resolução:

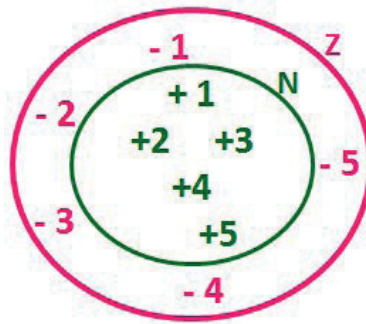
$$4 \cdot 4 \cdot 4 \cdot 4 \cdot 4 \cdot 4 = 4096$$

Resposta: D

CONJUNTOS NUMÉRICOS: NÚMEROS NATURAIS, INTEIROS, RACIONAIS E REAIS

Conjunto dos números inteiros - \mathbb{Z}

O conjunto dos números inteiros é a reunião do conjunto dos números naturais $\mathbb{N} = \{0, 1, 2, 3, 4, \dots, n, \dots\}$; $(\mathbb{N} \subset \mathbb{Z})$; o conjunto dos opostos dos números naturais e o zero. Representamos pela letra \mathbb{Z} .



N CZ (N está contido em Z)

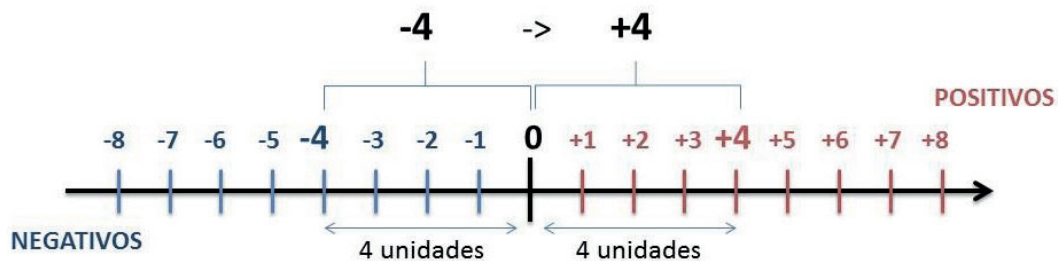
Subconjuntos:

SÍMBOLO	REPRESENTAÇÃO	DESCRIÇÃO
*	Z^*	Conjunto dos números inteiros não nulos
+	Z_+	Conjunto dos números inteiros não negativos
* e +	Z^*_+	Conjunto dos números inteiros positivos
-	Z_-	Conjunto dos números inteiros não positivos
* e -	Z^*_-	Conjunto dos números inteiros negativos

Observamos nos números inteiros algumas características:

- **Módulo:** distância ou afastamento desse número até o zero, na reta numérica inteira. Representa-se o módulo por $| |$. O módulo de qualquer número inteiro, diferente de zero, é sempre positivo.

- **Números Opostos:** dois números são opostos quando sua soma é zero. Isto significa que eles estão a mesma distância da origem (zero).



Somando-se temos: $(+4) + (-4) = (-4) + (+4) = 0$

Operações

- **Soma ou Adição:** Associamos aos números inteiros positivos a ideia de ganhar e aos números inteiros negativos a ideia de perder.

ATENÇÃO: O sinal (+) antes do número positivo pode ser dispensado, mas o sinal (-) antes do número negativo nunca pode ser dispensado.

- **Subtração:** empregamos quando precisamos tirar uma quantidade de outra quantidade; temos duas quantidades e queremos saber quanto uma delas tem a mais que a outra; temos duas quantidades e queremos saber quanto falta a uma delas para atingir a outra. A subtração é a operação inversa da adição. O sinal sempre será do maior número.

ATENÇÃO: todos parênteses, colchetes, chaves, números, ..., entre outros, precedidos de sinal negativo, tem o seu sinal invertido, ou seja, é dado o seu oposto.

Exemplo:

(FUNDAÇÃO CASA – AGENTE EDUCACIONAL – VUNESP) Para zelar pelos jovens internados e orientá-los a respeito do uso adequado dos materiais em geral e dos recursos utilizados em atividades educativas, bem como da preservação predial, realizou-se uma dinâmica elencando “atitudes positivas” e “atitudes negativas”, no entendimento dos elementos do grupo. Solicitou-se que cada um classificasse suas atitudes como positiva ou negativa, atribuindo (+4) pontos a cada atitude positiva e (-1) a cada atitude negativa. Se um jovem classificou como positiva apenas 20 das 50 atitudes anotadas, o total de pontos atribuídos foi

- (A) 50.
- (B) 45.
- (C) 42.
- (D) 36.
- (E) 32.

Resolução:

$50 - 20 = 30$ atitudes negativas

$20 \cdot 4 = 80$

$30 \cdot (-1) = -30$

$80 - 30 = 50$

Resposta: A

• **Multiplicação:** é uma adição de números/ fatores repetidos. Na multiplicação o produto dos números a e b , pode ser indicado por $a \times b$, $a \cdot b$ ou ainda ab sem nenhum sinal entre as letras.

• **Divisão:** a divisão exata de um número inteiro por outro número inteiro, diferente de zero, dividimos o módulo do dividendo pelo módulo do divisor.

ATENÇÃO:

- 1) No conjunto Z , a divisão não é comutativa, não é associativa e não tem a propriedade da existência do elemento neutro.
- 2) Não existe divisão por zero.
- 3) Zero dividido por qualquer número inteiro, diferente de zero, é zero, pois o produto de qualquer número inteiro por zero é igual a zero.

Na multiplicação e divisão de números inteiros é muito importante a **REGRA DE SINAIS**:

Sinais iguais (+) (+); (-) (-) = resultado sempre positivo.
Sinais diferentes (+) (-); (-) (+) = resultado sempre negativo.

Exemplo:

(PREF.DE NITERÓI) Um estudante empilhou seus livros, obtendo uma única pilha 52cm de altura. Sabendo que 8 desses livros possui uma espessura de 2cm, e que os livros restantes possuem espessura de 3cm, o número de livros na pilha é:

- (A) 10
- (B) 15
- (C) 18
- (D) 20
- (E) 22

Resolução:

São 8 livros de 2 cm: $8 \cdot 2 = 16$ cm

Como eu tenho 52 cm ao todo e os demais livros tem 3 cm, temos:

$52 - 16 = 36$ cm de altura de livros de 3 cm

$36 : 3 = 12$ livros de 3 cm

O total de livros da pilha: $8 + 12 = 20$ livros ao todo.

Resposta: D

• **Potenciação:** A potência a^n do número inteiro a , é definida como um produto de n fatores iguais. O número a é denominado a *base* e o número n é o *expoente*. $a^n = a \times a \times a \times a \times \dots \times a$, a é multiplicado por a n vezes. Tenha em mente que:

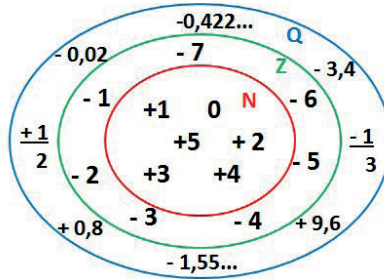
- Toda potência de **base positiva** é um número **inteiro positivo**.
- Toda potência de **base negativa** e **expoente par** é um número **inteiro positivo**.
- Toda potência de **base negativa** e **expoente ímpar** é um número **inteiro negativo**.

Propriedades da Potenciação

- 1) Produtos de Potências com bases iguais: Conserva-se a base e somam-se os expoentes. $(-a)^3 \cdot (-a)^6 = (-a)^{3+6} = (-a)^9$
- 2) Quocientes de Potências com bases iguais: Conserva-se a base e subtraem-se os expoentes. $(-a)^8 : (-a)^6 = (-a)^{8-6} = (-a)^2$
- 3) Potência de Potência: Conserva-se a base e multiplicam-se os expoentes. $[(-a)^5]^2 = (-a)^{5 \cdot 2} = (-a)^{10}$
- 4) Potência de expoente 1: É sempre igual à base. $(-a)^1 = -a$ e $(+a)^1 = +a$
- 5) Potência de expoente zero e base diferente de zero: É igual a 1. $(+a)^0 = 1$ e $(-b)^0 = 1$

Conjunto dos números racionais – Q

Um número racional é o que pode ser escrito na forma $\frac{m}{n}$, onde m e n são números inteiros, sendo que n deve ser diferente de zero. Frequentemente usamos m/n para significar a divisão de m por n .



N C Z C Q (N está contido em Z que está contido em Q)

Subconjuntos:

SÍMBOLO	REPRESENTAÇÃO	DESCRIÇÃO
*	Q^*	Conjunto dos números racionais não nulos
+	Q_+	Conjunto dos números racionais não negativos
* e +	Q^*_+	Conjunto dos números racionais positivos
-	Q_-	Conjunto dos números racionais não positivos
* e -	Q^*_-	Conjunto dos números racionais negativos

Representação decimal

Podemos representar um número racional, escrito na forma de fração, em número decimal. Para isso temos duas maneiras possíveis:

1º) O numeral decimal obtido possui, após a vírgula, um número finito de algarismos. Decimais Exatos:

$$\frac{2}{5} = 0,4$$

2º) O numeral decimal obtido possui, após a vírgula, infinitos algarismos (nem todos nulos), repetindo-se periodicamente Decimais Periódicos ou Dízimas Periódicas:

$$\frac{1}{3} = 0,333...$$

Representação Fracionária

É a operação inversa da anterior. Aqui temos duas maneiras possíveis:

1) Transformando o número decimal em uma fração numerador é o número decimal sem a vírgula e o denominador é composto pelo numeral 1, seguido de tantos zeros quantas forem as casas decimais do número decimal dado. Ex.:

$$0,035 = 35/1000$$

PORTUGUÊS

COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS

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

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

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

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

Dicas práticas

1. Faça um resumo (pode ser uma palavra, uma frase, um conceito) sobre o assunto e os argumentos apresentados em cada parágrafo, tentando traçar a linha de raciocínio do texto. Se possível, adicione também pensamentos e inferências próprias às anotações.
2. Tenha sempre um dicionário ou uma ferramenta de busca por perto, para poder procurar o significado de palavras desconhecidas.
3. Fique atento aos detalhes oferecidos pelo texto: dados, fonte de referências e datas.
4. Sublinhe as informações importantes, separando fatos de opiniões.
5. Perceba o enunciado das questões. De um modo geral, questões que esperam **compreensão do texto** aparecem com as seguintes expressões: *o autor afirma/sugere que...; segundo o texto...; de acordo com o autor...* Já as questões que esperam **interpretação do texto** aparecem com as seguintes expressões: *conclui-se do texto que...; o texto permite deduzir que...; qual é a intenção do autor quando afirma que...*

ESTRUTURAÇÃO DO TEXTO E DOS PARÁGRAFOS

Uma boa redação é dividida em ideias relacionadas entre si ajustadas a uma ideia central que norteia todo o pensamento do texto. Um dos maiores problemas nas redações é estruturar as ideias para fazer com que o leitor entenda o que foi dito no texto. Fazer uma estrutura no texto para poder guiar o seu pensamento e o do leitor.

Parágrafo

O parágrafo organizado em torno de uma ideia-núcleo, que é desenvolvida por ideias secundárias. O parágrafo pode ser formado por uma ou mais frases, sendo seu tamanho variável. No texto dissertativo-argumentativo, os parágrafos devem estar todos relacionados com a tese ou ideia principal do texto, geralmente apresentada na introdução.

Embora existam diferentes formas de organização de parágrafos, os textos dissertativo-argumentativos e alguns gêneros jornalísticos apresentam uma estrutura-padrão. Essa estrutura consiste em três partes: a ideia-núcleo, as ideias secundárias (que desenvolvem a ideia-núcleo) e a conclusão (que reafirma a ideia-básica). Em parágrafos curtos, é raro haver conclusão.

Introdução: faz uma rápida apresentação do assunto e já traz uma ideia da sua posição no texto, é normalmente aqui que você irá identificar qual o problema do texto, o porque ele está sendo escrito. Normalmente o tema e o problema são dados pela própria prova.

Desenvolvimento: elabora melhor o tema com argumentos e ideias que apoiem o seu posicionamento sobre o assunto. É possível usar argumentos de várias formas, desde dados estatísticos até citações de pessoas que tenham autoridade no assunto.

Conclusão: faz uma retomada breve de tudo que foi abordado e conclui o texto. Esta última parte pode ser feita de várias maneiras diferentes, é possível deixar o assunto ainda aberto criando uma pergunta reflexiva, ou concluir o assunto com as suas próprias conclusões a partir das ideias e argumentos do desenvolvimento.

Outro aspecto que merece especial atenção são os conectores. São responsáveis pela coesão do texto e tornam a leitura mais fluente, visando estabelecer um encadeamento lógico entre as ideias e servem de ligação entre o parágrafo, ou no interior do período, e o tópico que o antecede.

Saber usá-los com precisão, tanto no interior da frase, quanto ao passar de um enunciado para outro, é uma exigência também para a clareza do texto.

Sem os conectores (pronomes relativos, conjunções, advérbios, preposições, palavras denotativas) as ideias não fluem, muitas vezes o pensamento não se completa, e o texto torna-se obscuro, sem coerência.

Esta estrutura é uma das mais utilizadas em textos argumentativos, e por conta disso é mais fácil para os leitores.

Existem diversas formas de se estruturar cada etapa dessa estrutura de texto, entretanto, apenas segui-la já leva ao pensamento mais direto.

EMPREGO DE MAIÚSCULAS

— **Inicial Maiúscula**

Utiliza-se inicial maiúscula nos seguintes casos:

1) No começo de um período, verso ou citação direta.

Disse o Padre Antônio Vieira: “Estar com Cristo em qualquer lugar, ainda que seja no inferno, é estar no Paraíso.”

“Auriverde pendão de minha terra,
Que a brisa do Brasil beija e balança,
Estandarte que à luz do sol encerra
As promessas divinas da Esperança...”

(Castro Alves)

2) Nos antropônimos, reais ou fictícios.

Exemplos: Pedro Silva, Cinderela, D. Quixote.

3) Nos topônimos, reais ou fictícios.

Exemplos: Rio de Janeiro, Rússia, Macondo.

4) Nos nomes mitológicos.

Exemplos: Dionísio, Netuno.

5) Nos nomes de festas e festividades.

Exemplos: Natal, Páscoa, Ramadã.

6) Em siglas, símbolos ou abreviaturas internacionais.

Exemplos: ONU, Sr., V. Ex.ª.

7) Nos nomes que designam altos conceitos religiosos, políticos ou nacionalistas.

Exemplos: Igreja (Católica, Apostólica, Romana), Estado, Nação, Pátria, União, etc.

Observação: esses nomes escrevem-se com inicial minúscula quando são empregados em sentido geral ou indeterminado.

Exemplo: Todos amam sua pátria.

Emprego Facultativo da Letra Maiúscula

1) No início dos versos que não abrem período, é facultativo o uso da letra maiúscula, como por exemplo:

“Aqui, sim, no meu cantinho,
vendo rir-me o candeeiro,
gozo o bem de estar sozinho
e esquecer o mundo inteiro.”

2) Nos nomes de logradouros públicos, templos e edifícios.

Exemplos: Rua da Liberdade ou rua da Liberdade / Igreja do Rosário ou igreja do Rosário / Edifício Azevedo ou edifício Azevedo.

— **Inicial Minúscula**

Utiliza-se inicial minúscula nos seguintes casos:

1) Em todos os vocábulos correntes da língua portuguesa.

Exemplos: carro, flor, boneca, menino, porta, etc.

2) Depois de dois-pontos, não se tratando de citação direta, usa-se letra minúscula.

Exemplo: “Chegam os magos do Oriente, com suas dádivas: ouro, incenso, mirra.” (Manuel Bandeira)

3) Nos nomes de meses, estações do ano e dias da semana.

Exemplos: janeiro, julho, dezembro, etc. / segunda, sexta, domingo, etc. / primavera, verão, outono, inverno.

4) Nos pontos cardeais.

Exemplos: “Percorri o país de norte a sul e de leste a oeste.” / “Estes são os pontos colaterais: nordeste, noroeste, sudeste, sudoeste.”

Observação: quando empregados em sua forma absoluta, os pontos cardeais são grafados com letra maiúscula.

Exemplos: Nordeste (região do Brasil) / Ocidente (europeu) / Oriente (asiático).

Emprego Facultativo da Letra Minúscula

1) Nos vocábulos que compõem uma citação bibliográfica.

Exemplos:

Crime e Castigo ou Crime e castigo

Grande Sertão: Veredas ou Grande sertão: veredas

Em Busca do Tempo Perdido ou Em busca do tempo perdido

2) Nas formas de tratamento e reverência, bem como em nomes sagrados e que designam crenças religiosas.

Exemplos:

Governador Mário Covas ou governador Mário Covas

Papa João Paulo II ou papa João Paulo II

Excelentíssimo Senhor Reitor ou excelentíssimo senhor reitor

Santa Maria ou santa Maria

c) Nos nomes que designam domínios de saber, cursos e disciplinas.

Exemplos:

Português ou português

Línguas e Literaturas Modernas ou línguas e literaturas modernas

História do Brasil ou história do Brasil

Arquitetura ou arquitetura

ACENTUAÇÃO

A acentuação é uma das principais questões relacionadas à Ortografia Oficial, que merece um capítulo a parte. Os acentos utilizados no português são: **acento agudo** (´); **acento grave** (`); **acento circunflexo** (^); **cedilha** (,) e **til** (~).

Depois da reforma do Acordo Ortográfico, a **trema** foi excluída, de modo que ela só é utilizada na grafia de nomes e suas derivações (ex: Müller, mülleriano).

Esses são sinais gráficos que servem para modificar o som de alguma letra, sendo importantes para marcar a sonoridade e a intensidade das sílabas, e para diferenciar palavras que possuem a escrita semelhante.

A sílaba mais intensa da palavra é denominada **sílaba tônica**. A palavra pode ser classificada a partir da localização da sílaba tônica, como mostrado abaixo:

- OXÍTONA: a última sílaba da palavra é a mais intensa. (Ex: café)
- PAROXÍTONA: a penúltima sílaba da palavra é a mais intensa. (Ex: automóvel)
- PROPAROXÍTONA: a antepenúltima sílaba da palavra é a mais intensa. (Ex: lâmpada)

As demais sílabas, pronunciadas de maneira mais sutil, são denominadas **sílabas átonas**.

Regras fundamentais

CLASSIFICAÇÃO	REGRAS	EXEMPLOS
OXÍTONAS	<ul style="list-style-type: none"> • terminadas em A, E, O, EM, seguidas ou não do plural • seguidas de -LO, -LA, -LOS, -LAS 	cipó(s), pé(s), armazém respeitá-la, compô-lo, comprometé-los
PAROXÍTONAS	<ul style="list-style-type: none"> • terminadas em I, IS, US, UM, UNS, L, N, X, PS, Ã, ãS, ãO, ãOS • ditongo oral, crescente ou decrescente, seguido ou não do plural (OBS: Os ditongos “EI” e “OI” perderam o acento com o Novo Acordo Ortográfico) 	táxi, lápis, vírus, fórum, cadáver, tórax, bíceps, ímã, órfão, órgãos, água, mágoa, pônei, ideia, geleia, paranoico, heroico
PROPAROXÍTONAS	<ul style="list-style-type: none"> • todas são acentuadas 	cólica, analítico, jurídico, hipérbole, último, álbi

Regras especiais

REGRA	EXEMPLOS
Acentua-se quando “I” e “U” tônicos formarem hiato com a vogal anterior, acompanhados ou não de “S”, desde que não sejam seguidos por “NH” OBS: Não serão mais acentuados “I” e “U” tônicos formando hiato quando vierem depois de ditongo	saída, faísca, baú, país feiura, Bocaiuva, Sauipe
Acentua-se a 3ª pessoa do plural do presente do indicativo dos verbos “TER” e “VIR” e seus compostos	têm, obtêm, contêm, vêm
Não são acentuados hiatos “OO” e “EE”	leem, voo, enjoo
Não são acentuadas palavras homógrafas OBS: A forma verbal “PÔDE” é uma exceção	pelo, pera, para

CONCORDÂNCIA VERBAL E NOMINAL

Concordância é o efeito gramatical causado por uma relação harmônica entre dois ou mais termos. Desse modo, ela pode ser verbal — refere-se ao verbo em relação ao sujeito — ou nominal — refere-se ao substantivo e suas formas relacionadas.

- Concordância em gênero: flexão em masculino e feminino
- Concordância em número: flexão em singular e plural
- Concordância em pessoa: 1ª, 2ª e 3ª pessoa

Concordância nominal

Para que a concordância nominal esteja adequada, adjetivos, artigos, pronomes e numerais devem **flexionar em número e gênero**, de acordo com o substantivo. Há algumas regras principais que ajudam na hora de empregar a concordância, mas é preciso estar atento, também, aos casos específicos.

Quando há dois ou mais adjetivos para apenas um substantivo, o substantivo permanece no singular se houver um artigo entre os adjetivos. Caso contrário, o substantivo deve estar no plural:

- *A comida mexicana e a japonesa. / As comidas mexicana e japonesa.*

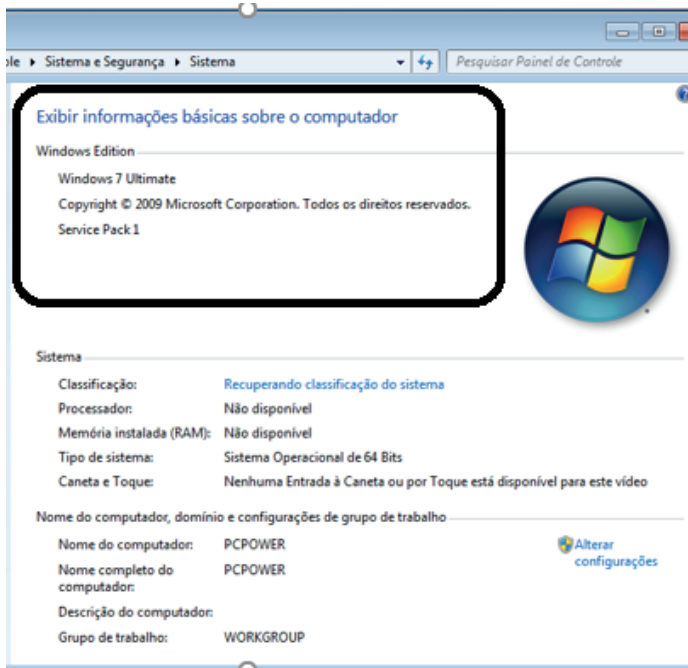
Quando há dois ou mais substantivos para apenas um adjetivo, a concordância depende da posição de cada um deles. Se o adjetivo vem antes dos substantivos, o adjetivo deve concordar com o substantivo mais próximo:

- *Linda casa e bairro.*

CONHECIMENTOS BÁSICOS DE INFORMÁTICA

WINDOWS: USO DA AJUDA E FERRAMENTAS DE MANUTENÇÃO DO WINDOWS; - GERENCIAR JANELAS; CONCEITO, ORGANIZAÇÃO E MANIPULAÇÃO DE PASTAS E ARQUIVOS, - CRIAR ATALHOS

WINDOWS 7

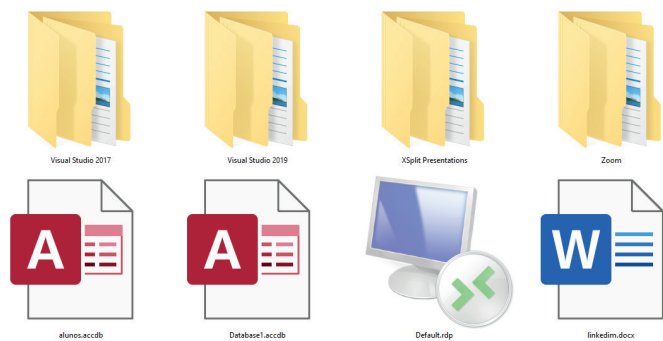


Conceito de pastas e diretórios

Pasta algumas vezes é chamada de diretório, mas o nome “pasta” ilustra melhor o conceito. Pastas servem para organizar, armazenar e organizar os arquivos. Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos, aplicativos diversos).

Lembrando sempre que o Windows possui uma pasta com o nome do usuário onde são armazenados dados pessoais.

Dentro deste contexto temos uma hierarquia de pastas.



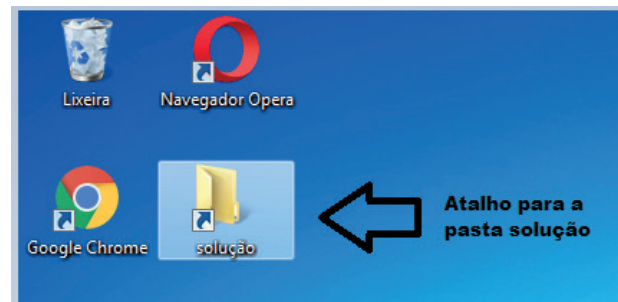
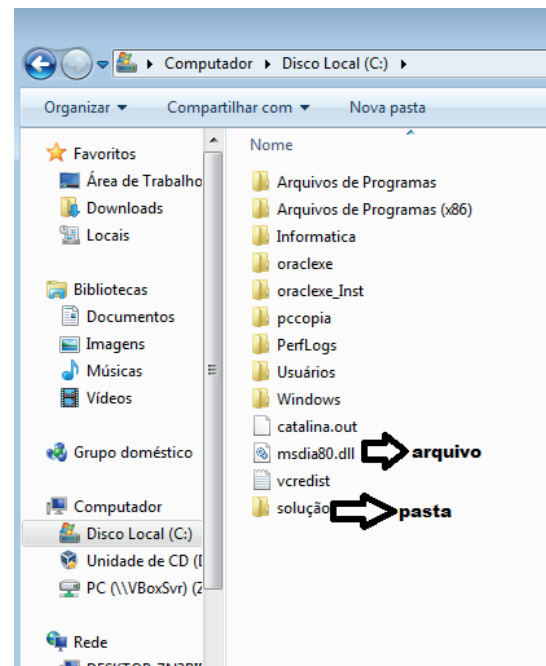
No caso da figura acima, temos quatro pastas e quatro arquivos.

Arquivos e atalhos

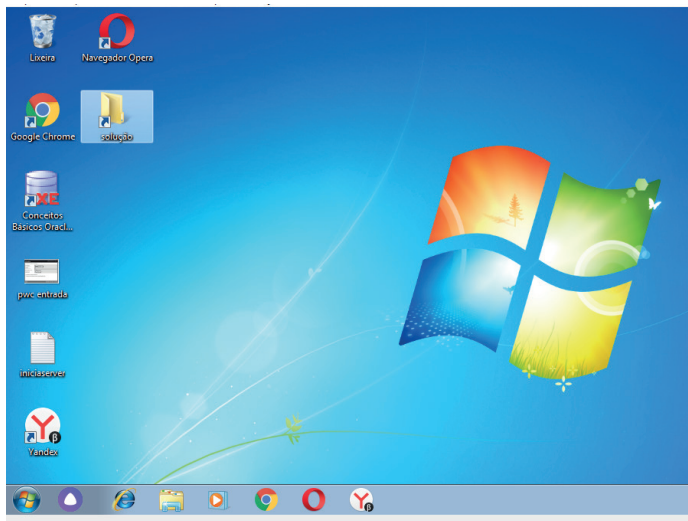
Como vimos anteriormente: pastas servem para organização, vimos que uma pasta pode conter outras pastas, arquivos e atalhos.

• **Arquivo** é um item único que contém um determinado dado. Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos e etc.), aplicativos diversos, etc.

• **Atalho** é um item que permite fácil acesso a uma determinada pasta ou arquivo propriamente dito.



Área de trabalho do Windows 7



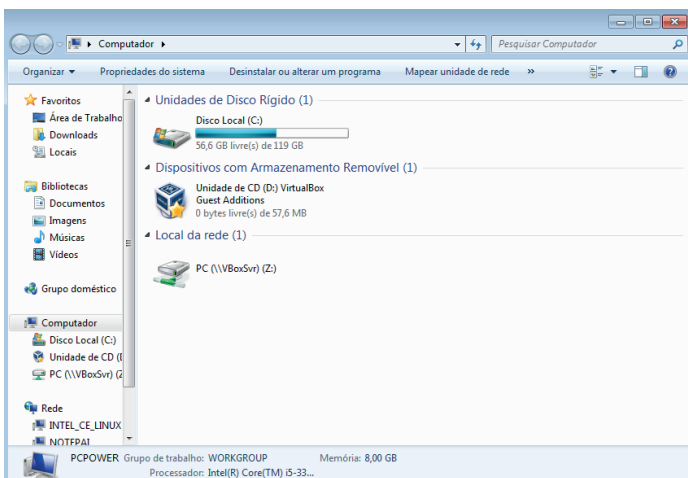
Área de transferência

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

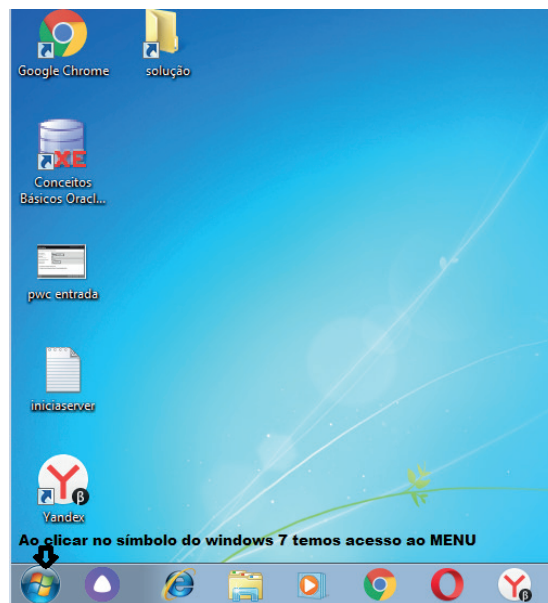
- Quando executamos comandos como “Copiar” ou “Ctrl + C”, estamos copiando dados para esta área intermediária.
- Quando executamos comandos como “Colar” ou “Ctrl + V”, estamos colando, isto é, estamos pegando o que está gravado na área de transferência.

Manipulação de arquivos e pastas

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



Uso dos menus



Programas e aplicativos

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

Interação com o conjunto de aplicativos

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

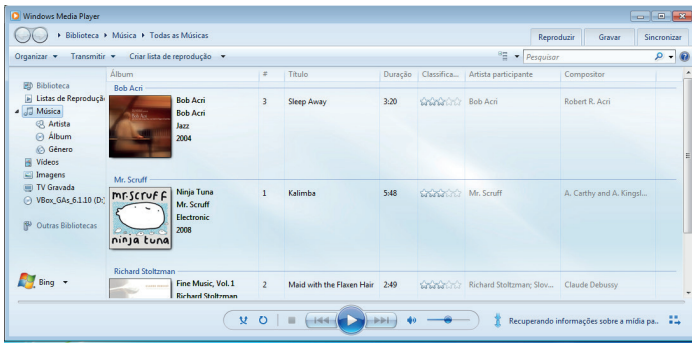
Facilidades



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

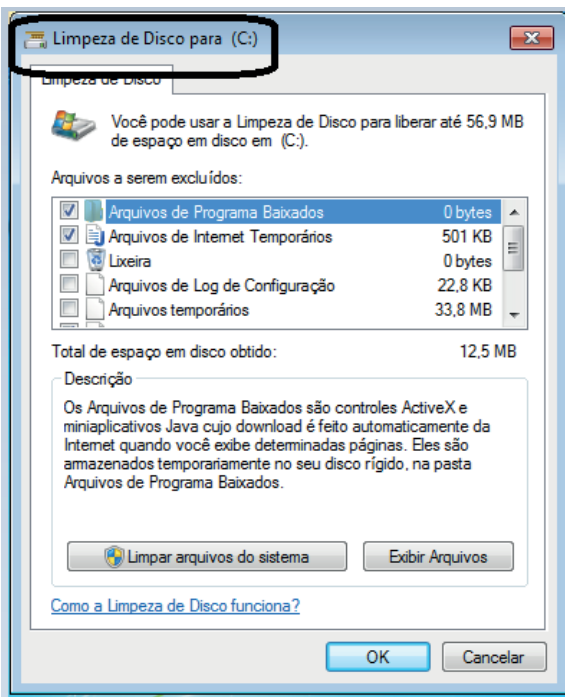
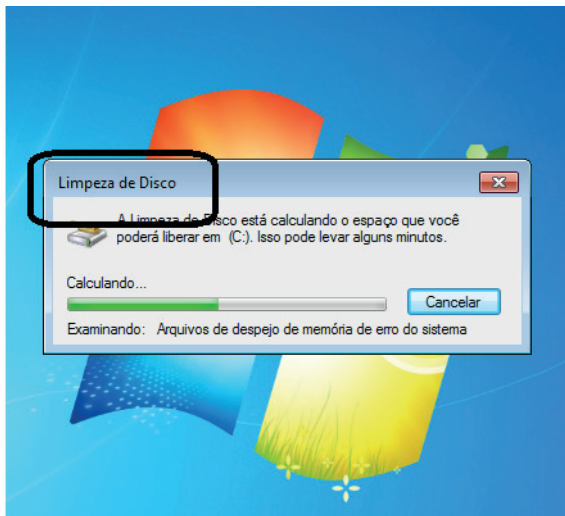
Música e Vídeo

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

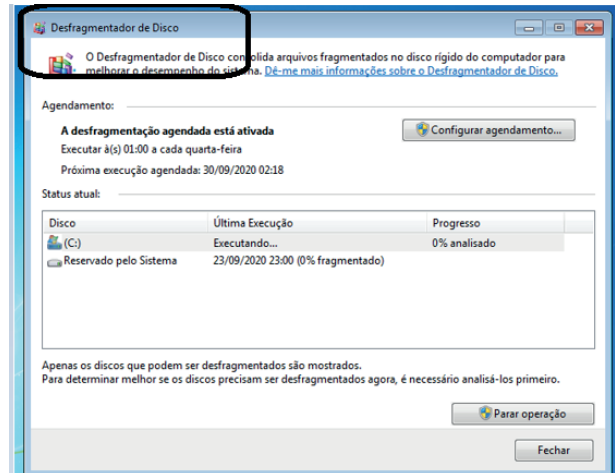


Ferramentas do sistema

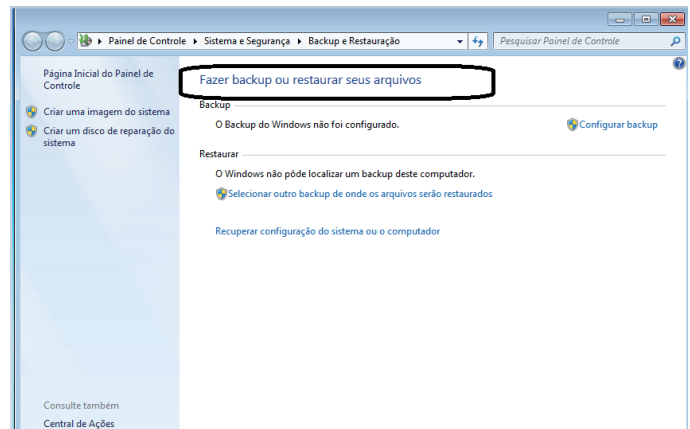
• A limpeza de disco é uma ferramenta importante, pois o próprio Windows sugere arquivos inúteis e podemos simplesmente confirmar sua exclusão.



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



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



WINDOWS 8

Exibir informações básicas sobre o computador

Edição do Windows

Avaliação do Windows 8 Enterprise

© 2012 Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados.



Sistema

Classificação: [Classificação do sistema indisponível](#)
 Processador: Intel(R) Core(TM) i5-3337U CPU @ 1.80GHz 1.80 GHz
 Memória instalada (RAM): 3,50 GB
 Tipo de sistema: Sistema Operacional de 32 bits, processador com base em x64
 Caneta e Toque: Nenhuma Entrada à Caneta ou por Toque está disponível para este vídeo

Nome do computador, domínio e configurações de grupo de trabalho

Nome do computador: SOLUCAOW8
 Nome completo do computador: SOLUCAOW8
 Descrição do computador:
 Grupo de trabalho: WORKGROUP

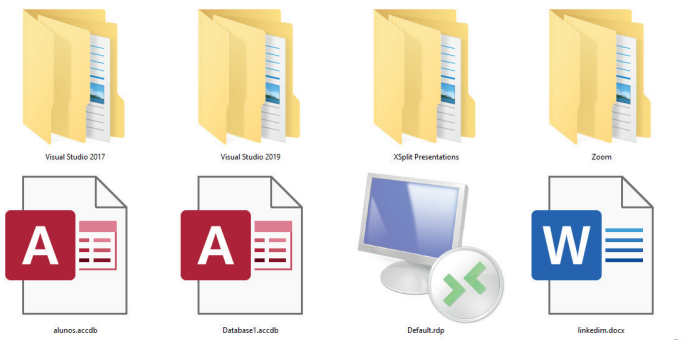


Conceito de pastas e diretórios

Pasta algumas vezes é chamada de diretório, mas o nome “pasta” ilustra melhor o conceito. Pastas servem para organizar, armazenar e organizar os arquivos. Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos, aplicativos diversos).

Lembrando sempre que o Windows possui uma pasta com o nome do usuário onde são armazenados dados pessoais.

Dentro deste contexto temos uma hierarquia de pastas.



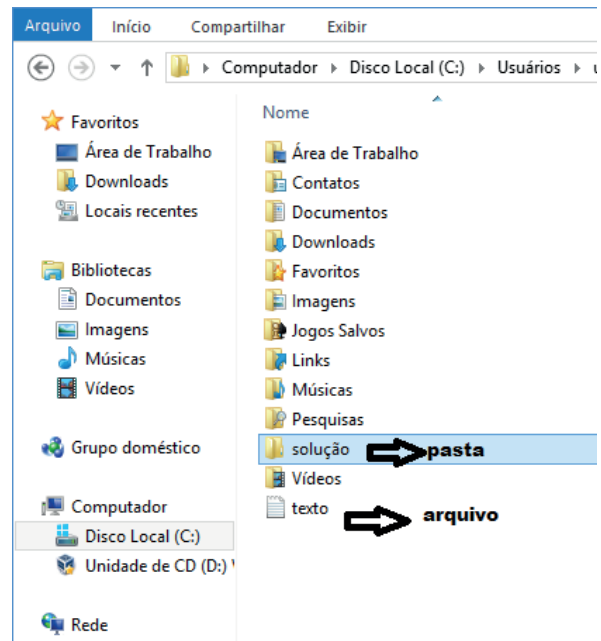
No caso da figura acima temos quatro pastas e quatro arquivos.

Arquivos e atalhos

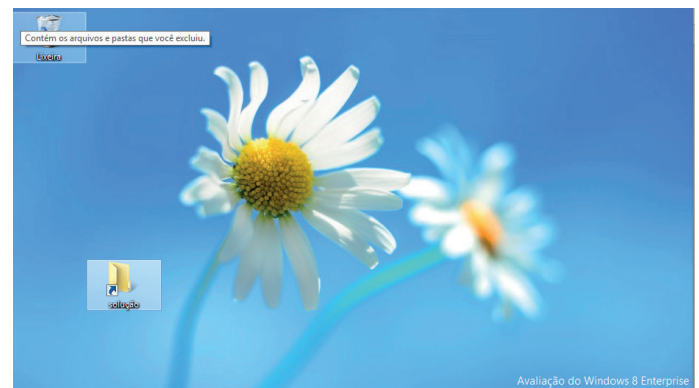
Como vimos anteriormente: pastas servem para organização, vimos que uma pasta pode conter outras pastas, arquivos e atalhos.

- **Arquivo** é um item único que contém um determinado dado. Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos e etc..), aplicativos diversos, etc.

- **Atalho** é um item que permite fácil acesso a uma determinada pasta ou arquivo propriamente dito.



Área de trabalho do Windows 8



Área de transferência

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

- Quando executamos comandos como “Copiar” ou “Ctrl + C”, estamos copiando dados para esta área intermediária.

- Quando executamos comandos como “Colar” ou “Ctrl + V”, estamos colando, isto é, estamos pegando o que está gravado na área de transferência.

Manipulação de arquivos e pastas

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

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Assistente Administrativo

ATENDIMENTO AO PÚBLICO: COMUNICABILIDADE, APRESENTAÇÃO, ATENÇÃO, CORTESIA, INTERESSE, PRESTEZA, EFICIÊNCIA, TOLERÂNCIA, DISCRICÃO, CONDUTA E OBJETIVIDADE

Quando se trabalha com pessoas, é preciso ter em mente alguns comportamentos e requisitos importantes não apenas para comunicar uma mensagem ao seu público, mas também para mediar, facilitar, agilizar e impactar positivamente a forma como este recebe a mensagem através de seu emissor.

Muitos fatores impactam a vida de pessoas no atendimento ao cliente, as experiências ruins podem perpetuar a má reputação de uma corporação, mas um bom atendimento atrai e encanta, facilitando relacionamentos e auxiliando todo e qualquer empreendimento.

Todo tipo de interação deve ser pensada e devidamente estudada, antes mesmo de iniciar um primeiro contato com o público, pois pequenos detalhes fazem a diferença, desde a forma como o colaborador se porta, sua aparência física, sua dicção e comunicação não-verbal até a sua atenção e cortesia, a objetividade de sua mensagem e a empatia para com o outro.

Comunicabilidade

Comunicamos mensagens todos os dias, a todo momento aos que estão ao redor. Seja através das expressões faciais, dos gestos, de palavras ou de sons. Estas mensagens podem ser emitidas e transmitidas de maneira intencional ou não-intencional, pois é algo que realizamos naturalmente todos os dias. Pense da seguinte forma: se alguém está de testa franzida e sobrancelhas arqueadas, de expressão séria e áspera, a mensagem que o indivíduo transmite, ainda que de forma não verbal, assemelha-se às emoções as quais correlacionamos àquela expressão facial, raiva, tristeza, preocupação, entre outras do mesmo gênero. Por outro lado, estamos o tempo todo expressando e comunicando mensagens verbais àqueles com quem convivemos de forma natural e cotidiana.

A comunicabilidade, porém, diz respeito a uma qualidade comunicável, à facilidade de se expressar e transmitir uma mensagem clara, a fim de que o receptor dela a compreenda. Pode ser entendido como uma otimização do ato de comunicar em que a mensagem em questão é realizada de maneira eficaz, correta e rápida.

A forma como as palavras são dispostas em uma frase, a entonação usada, a dicção, a pronúncia das palavras e até o pouco conhecimento de um idioma podem prejudicar a formulação de uma mensagem, que dirá a compreensão desta uma vez que é comunicada ao público. Um claro exemplo disto é a comunicação entre um falante básico ou intermediário de espanhol ou inglês em relação a um falante nativo; é provável que o primeiro vá encontrar dificuldade de se comunicar com o segundo não apenas por não dominar a língua, mas por não saber como transmitir a mensagem adequadamente. O mesmo acontece com o próprio português quando não usado de maneira adequada.

Seja na comunicação oral (fala), na comunicação escrita (textos, e-mails, chats) ou em termos de comunicação acessível (comunicação adequada para surdos, mudos, deficientes etc), a efetiva comunicabilidade de uma mensagem estabelece laços com o público, o qual se importa com transparência e veracidade das informações, bem como a clareza e concisão do que recebe.

Apresentação

Antes mesmo de apresentar-se diante do público, o indivíduo deve se preparar. Uma presença marcante pode ter impactos extremamente positivos na comunicação com possíveis clientes e colaboradores. A postura física, um corpo ereto, diz muito sobre sua própria autoestima e confiança, o que influencia diretamente na imagem da empresa a qual você representa. Uma boa aparência, um bom vestuário, adequado ao tipo de público e à empresa em que se trabalha, bem como boa higiene pessoal (cuidados com cabelos, barba, maquiagem, unhas, hálito etc) são imprescindíveis para causar uma boa primeira impressão.

O nome próprio, as credenciais e demais informações passadas pelo público são importantes, mas não passam de meras formalidades se não acompanhadas de cortesia, empatia e interesse mútuo. Aprender o nome do outro, sorrir, ser simpático e cordial durante uma apresentação entusiasmada é valoroso e pode conquistar o público antes mesmo da mensagem principal ser veiculada, o que diz muito sobre a percepção humana sobre o outro. Tratar as pessoas com respeito é básico, mas pode se fazer necessário adequar à sua linguagem para não confundir ou gerar mal entendidos que possam ser confundidos com ofensas ou deprecições; dependendo do ambiente, gírias e expressões mais informais não cabem, em outros, porém, um linguajar mais informal aproxima o indivíduo de seu público.

De todo modo, apresentar-se tem a ver com mais do que apenas o “olá” inicial. Vai além do aperto de mão, que deve ser firme e confiante. Vai além do sorriso e de uma boa aparência. Diz respeito a importar-se com o outro a ponto de ser sua melhor versão e estar em seu melhor estado. Um outro fator de extrema importância é a pontualidade, ao chegar com antecedência, você se apresenta como um indivíduo comprometido e sério que se importa com o tempo disponibilizado pelo outro para ouvi-lo.

Atenção

Ser atento está ligado a ter olhos para os detalhes e ter ouvidos abertos para o outro. Prestar atenção no que o outro diz, oferecer ajuda, observar a forma como o público se comunica ou reage diante do que você propõe é primordial para estabelecer relação e até relacionamento com ele. Um atendente sempre fica em evidência e os olhos ou ouvidos se voltam para ele quase que completamente durante seu trabalho. Sendo assim, olhar nos olhos e demonstrar interesse no público, colocando-se em seu lugar e fazendo com que ele perceba que ele está sendo compreendido, são técnicas que

ajudam o próprio colaborador ou atendente a identificar o que seu público espera, deseja, sente e se ele está ou não aberto ao que se está comunicando.

Uma boa comunicação é feita quando emissor e receptor da mensagem invertem papéis em diversos momentos, tomando um o lugar do outro diante da prática comunicativa. No entanto, durante o atendimento ao público, é possível que uma parte seja muito mais ativa que a outra neste processo. É, porém dever do atendente mediar esta situação e tomar posição de falante ativo, quando necessário, mas recuando para ser um bom ouvinte das necessidades do cliente, em outros momentos, a fim de ser um bom solucionador de problemas. Estar atento ao andamento da conversa é de suma importância.

Cortesia

A cortesia é um atributo de todo homem ou mulher civilizado. E quanto ao termo civilizado, este não se propõe aqui como um contraponto ao selvagem, pois até mesmo animais selvagens sabem agir de forma cortês, mas sim à ideia da educação não escolar, ligada aos bons modos e à forma de se portar. A polidez no trato, nas palavras e na maneira de pronunciar palavras e opiniões, a amabilidade e a compreensão são adjetivos que qualificam um excelente profissional.

Atender o público não é fácil; ouvem-se mil e uma histórias de clientes rudes, grosseiros e hostis que fazem funcionários saírem chorando diante de tamanha grosseria ou até chorando por conta da pressão que pode existir neste trabalho. Deve-se, porém, ter em mente que ainda que o outro lado, o lado do público, não se porte de uma maneira adequada, o colaborador reflete a imagem da empresa e é responsável por parte de sua credibilidade. Ao ser cortês, prestativo, educado e gentil, o indivíduo se coloca em uma posição sublime que transpassa confiança capaz de rebater e constrianger emissores de grosserias e rudezas. Gentiliza gera gentileza.

Interesse

Atrelado à atenção, o interesse é expresso durante a comunicação com o público. Um dos elementos cruciais a se atentar em questão de interesse são as expressões faciais, elas demonstram nossas emoções internas de modo involuntário e podem denunciar uma atitude falsa ou errônea. Enquanto suas palavras dizem “claro, você está certo, isto é super importante”, uma expressão facial ou postura que claramente indicam descaso e desinteresse podem denunciá-lo e colocar em jogo a confiabilidade da empresa, deixando o cliente inseguro diante de suas necessidades, fazendo inclusive com que ele se questione sobre a importância do que fala ou sobre o interesse da empresa diante de seu problema, contestação ou descontentamento.

O interesse demonstrado pelo cliente não deve vir apenas quando a empresa ou os colaboradores são cobertos de elogios, mas em momentos de críticas também. As críticas e reclamações são importantes para a evolução da empresa como um todo. Demonstrar verdadeiro interesse e de fato atentar-se ao público é um desafio que vale a pena. Não basta conhecer um produto ou um serviço para realizar um bom atendimento, mas demonstrar interesse no que seu público precisa e deseja.

Presteza

Ser proativo e prestativo ao realizar um serviço, ainda mais quando se trata de seres humanos, é uma qualidade louvável. Tempos de espera muito longos em salas de bate-papo, chats, telefone-

mas ou mesmo pessoalmente podem cansar o cliente e passar uma má impressão de descaso. Servir café, chá, água, indicar e oferecer comodidades dos espaços disponíveis, como banheiros, lavadouros, cantinas, entre outros, podem fazer com que o cliente se sinta à vontade e veja a forma ativa como o atendente se preta à atende-lo.

Eficiência

Trabalhar com eficiência significa ser capaz, competente, produtivo e conseguir bons resultados ou rendimentos de acordo com o esperado, possivelmente ultrapassando as expectativas. Para exceder no atendimento ao público é necessário ser eficiente, ser prático na hora de comunicar e transmitir as informações, mas paciente o suficiente a ponto de deixar o público confortável e tranquilo, sabendo que está em boas mãos e pode se expressar honestamente.

A capacidade de atender e satisfazer muitos clientes é também uma qualidade de quem trabalha com eficiência. Realizar uma tarefa com o menor número de recursos possíveis no menor intervalo de tempo, com o menor índice de investimento ou dinheiro é eficiência ao máximo. Nem sempre é possível ticar todas as caixas e ser cem por cento eficiente, isso por causa da inexperiência do profissional ou porque cada caso é único e complexo e o público vai se modificando, entretanto, quando se combina, conhecimento, preparo e experiências as chances de se realizar um atendimento eficiente e ágil são muito maiores.

Tolerância

A capacidade de tolerância de um atendente irá dizer muito a respeito de sua profissionalidade e sua aptidão em exercer a função a que foi designado. Nem sempre é fácil lidar com outras pessoas, opiniões diferentes, insatisfações, problemas pessoais, temperamento, entre outros aspectos perfeitamente naturais e humanos do cotidiano podem interferir na forma como as pessoas se comunicam e expressam suas necessidades. Ter em mente que as diferenças não são impedimentos para realizar uma comunicação efetiva é o primeiro passo para se tornar um ser humano e um profissional tolerante e respeitoso.

Ainda que seja difícil se controlar diante de uma afirmação equivocada por parte do cliente, deve-se ter em mente que para ele esta pode ser a verdade e que não se deve perder a paciência, muito menos agir de forma grosseira ao corrigi-lo ou indicar outras opções e alternativas, mas aceitar a realidade. Em muitas empresas, adota-se o lema “eu entendo” entre os atendentes como um exercício de empatia no atendimento, pois muitas vezes não é possível compreender muito bem o cliente, mas é possível agir com tolerância e aceitar o que o outro diz em prol da paz, evitando conflitos desnecessários onde eles se veem iminentes.

Discrição

Diante das informações trocadas ali entre cliente e atendente, deve haver respeito. Por vezes, não se deve expor todos os procedimentos da empresa ao cliente, pois existem processos que são sigilosos, restritos aos funcionários e aos colaboradores. Do lado do público, por sua vez, também existem informações e dados dos clientes que devem ser sigilados ou resguardados, estabelecendo uma relação de confiança entre empresa e cliente, sendo o atendente o mediador desta relação.

Conduta

Conduta se refere ao modo de agir, ao comportamento de um indivíduo. A maneira como o ser humano se porta, vive e age no trabalho deve ser adequada às normas, valores e ideias da empresa. Se uma empresa espera que seus funcionários sejam pontuais e o funcionário se atrasa para o trabalho todos os dias, sua conduta não está adequada ao que a empresa espera dele.

A conduta de um colaborador, de um atendente, age como o espelho da própria empresa, pois ele carrega a imagem física real de uma marca, um nome ou um serviço, estes não possuem um rosto, nem emoções, nem comportamentos, mas o funcionário sim e por isso ele representa a instituição em que trabalha. O cliente pode não fazer distinção entre uma má postura de um único funcionário e de toda a empresa, o que pode manchar a sua reputação e fazer com que ela perca clientes diante da sua falta de credibilidade, tudo isso pois seu colaborador não se portou adequadamente, não agiu de maneira correta, com boas intenções, com ética e de forma respeitosa.

Objetividade

Para a comunicação entre duas partes ser feita de forma efetiva é preciso que ela seja clara e objetiva. Objetividade diz respeito a comunicar de tal modo que se atinja um alvo, sem rodeios. Esta é uma característica que deve estar presente durante o atendimento ao cliente pois guia a comunicação em direção a um objetivo.

Pense em um cliente que tem alguma insatisfação em relação à um produto vendido por uma empresa. Este cliente, ao ligar para um SAC (serviço de atendimento ao cliente), por exemplo, deseja expressar a sua insatisfação à empresa não para desabafar seu descontentamento de forma gratuita, mas a fim de a empresa possa intervir, compreendendo sua função como solucionadora de problemas, tendo em mente a necessidade de manter laços entre a empresa e o consumidor em prol de suas vendas, de sua reputação e seu sucesso.

Neste exemplo, o atendente, por sua vez, deve ter objetividade enquanto comunica ao público as opções existentes e a disposição da empresa a qual representa em solucionar a questão, de modo que não restem dúvidas por parte do cliente, sem deixar nenhuma mensagem ambígua, o que pode gerar um grande mal-entendido, prejudicial para todas as partes. Quantas vezes não ouvimos falar de informações erradas ou mal expressadas por parte de atendentes que prejudicaram empresas inteiras? Este tipo de ocorrência não deve acontecer de forma alguma, pois coloca em risco todo um grupo de profissionais.

POSTURA PROFISSIONAL E RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Dentro de uma corporação, a postura profissional é a combinação entre as características particulares de um indivíduo e suas atitudes dentro do ambiente de trabalho. A postura de um indivíduo é formada por sua conduta, valores, ética, crenças, hábitos, conhecimentos e, principalmente, suas atitudes.

Existe uma postura adequada para cada tipo de trabalho, mas de maneira geral, algumas práticas contribuem para que o colaborador seja visto com um verdadeiro profissional em todos os ambientes.

- As relações interpessoais, a forma como o indivíduo se relaciona com os demais stakeholders e colaboradores de uma empresa, compõem conexões fundamentais para passar uma boa imagem profissional;

- Uma boa postura física também envia a mensagem ao outro de autoconfiança e, portanto, confiança em seu próprio trabalho, o que também é crucial para uma boa postura profissional;

- As vestimentas são um aspecto não-verbal que influenciam a forma como as pessoas enxergarão o indivíduo dentro de determinado ambiente de trabalho; ela age, muitas vezes, como um cartão de visita e, se feita de forma adequada aos padrões profissionais, transmite profissionalismo em qualquer situação, mesmo andando na rua, em um ambiente fora do próprio trabalho;

- Tratar das próprias questões durante o período de trabalho é uma exemplo do que não fazer, um colaborador com postura profissional não responde e-mails, mensagens ou realiza telefonemas de cunho pessoal durante o expediente; os aparelhos celulares podem ser grandes inimigos da produtividade e tem potencial para desviarem o foco dos que desejam ter um bom desempenho e serem bem vistos no trabalho.

- Fofocas, rumores e qualquer tipo de propagação de informação desnecessária sobre colegas de trabalho podem atrapalhar o andamento de equipes inteiras, além de denunciar uma gritante falta de profissionalismo, pois quanto mais homogêneas e orgânicas são as relações entre os membros de uma empresa, maiores são as chances desta ser bem sucedida e obter melhores resultados; este tipo maléfico de conversa, no entanto, pode contaminar o ambiente e torná-lo tóxico.

Estas dicas e observações sobre postura profissional e relações interpessoais, apesar de úteis, configuram apenas uma pequena parte da discussão deste tema. Mas devem ser levadas em consideração de maneira geral, apesar de cada empresa possuir seus próprios valores e códigos de conduta — que são excelentes formas de adquirir uma postura mais profissional e adequada para seu ambiente de trabalho, mas que devem vir acompanhadas do bom senso e da ética em toda e qualquer situação.

ROTINAS E FLUXO DO TRABALHO

O gerenciamento de rotinas é uma prática fundamental para garantir a eficiência, organização e produtividade em diversos contextos, sejam eles profissionais, acadêmicos ou pessoais. Consiste na aplicação de métodos e estratégias para planejar, executar, monitorar e aprimorar as atividades rotineiras de forma sistemática e eficaz. Neste texto, vamos explorar a importância do gerenciamento de rotinas e algumas práticas para sua implementação.

Importância do Gerenciamento de Rotinas

- **Eficiência operacional:** o gerenciamento de rotinas permite organizar as atividades diárias de forma eficiente, maximizando o uso do tempo e dos recursos disponíveis.

- **Produtividade:** ao estabelecer rotinas claras e bem definidas, é possível aumentar a produtividade, minimizando desperdícios e evitando retrabalhos.

- **Redução de estresse:** Uma rotina bem gerenciada proporciona maior previsibilidade e controle sobre as atividades, reduzindo o estresse e a ansiedade associados à sobrecarga de tarefas.

– **Melhoria contínua:** O gerenciamento de rotinas permite identificar oportunidades de melhoria e otimização dos processos, promovendo uma cultura de aprendizado e inovação

Práticas de Gerenciamento de Rotinas

Planejamento: defina objetivos claros e estabeleça prioridades para suas atividades diárias, semanais ou mensais. Utilize ferramentas como listas de tarefas, calendários e agendas para organizar suas atividades.

Estabelecimento de rotinas: crie rotinas consistentes para as diferentes áreas da sua vida, como trabalho, estudos, saúde e lazer. Reserve períodos específicos do dia para realizar determinadas atividades, garantindo uma distribuição equilibrada do tempo.

Monitoramento e controle: acompanhe regularmente o cumprimento das suas rotinas e ajuste-as conforme necessário. Utilize indicadores de desempenho para avaliar sua produtividade e identificar áreas de oportunidade.

Flexibilidade: esteja aberto a adaptações e mudanças nas suas rotinas, especialmente diante de imprevistos ou novas demandas. Mantenha-se flexível para reorganizar suas atividades e prioridades conforme surgirem novas necessidades.

Automatização e Delegação: Utilize ferramentas tecnológicas para automatizar tarefas repetitivas e burocráticas. Além disso, delegue atividades que possam ser realizadas por outras pessoas, liberando seu tempo para focar em atividades mais estratégicas e de maior valor agregado.

Avaliação e Melhoria Contínua: Regularmente, avalie o desempenho das suas rotinas e identifique oportunidades de melhoria. Busque feedbacks e aprendizados constantes para aprimorar sua eficiência e produtividade ao longo do tempo.

Indicadores de processos e rotinas são ferramentas fundamentais utilizadas para medir, analisar e melhorar a eficiência, a qualidade e o desempenho de atividades realizadas em diversos contextos, sejam eles empresariais, acadêmicos ou pessoais. Esses indicadores fornecem insights valiosos sobre o andamento das operações, permitindo tomar decisões informadas e promover melhorias contínuas. Neste texto, exploraremos a importância dos indicadores de processos e rotinas e como eles podem ser aplicados de forma eficaz.

Importância dos indicadores de processos e rotinas

Monitoramento do desempenho: os indicadores de processos e rotinas permitem acompanhar o desempenho das atividades ao longo do tempo, identificando áreas de sucesso e oportunidades de melhoria.

Tomada de decisões: com base nos dados fornecidos pelos indicadores, é possível tomar decisões estratégicas e táticas para otimizar processos, alocar recursos de forma mais eficiente e alcançar objetivos específicos.

Identificação de problemas: indicadores de processos e rotinas ajudam a detectar problemas e gargalos nas operações, permitindo que sejam corrigidos antes que causem impactos negativos significativos.

Engajamento da equipe: o monitoramento dos indicadores pode ser uma ferramenta poderosa para engajar e motivar equipes, fornecendo feedbacks claros sobre seu desempenho e reconhecendo conquistas alcançadas.

Tipos de indicadores de processos e rotinas

Indicadores de desempenho: medem a eficácia e eficiência de um processo ou atividade em relação aos objetivos estabelecidos. Exemplos incluem tempo médio de execução, taxa de erro e produtividade.

Indicadores de qualidade: avaliam a qualidade dos resultados produzidos por um processo ou atividade. Exemplos incluem taxa de defeitos, satisfação do cliente e conformidade com padrões.

Indicadores de tempo e prazo: monitoram o tempo necessário para a execução de uma atividade ou processo, bem como o cumprimento de prazos estabelecidos. Exemplos incluem tempo médio de ciclo, atrasos e aderência a cronogramas.

Indicadores de Custos: medem os custos associados à execução de um processo ou atividade, permitindo identificar oportunidades de redução de despesas e aumento da eficiência financeira.

Indicadores de Satisfação: avaliam a satisfação dos stakeholders, como clientes, colaboradores e fornecedores, em relação aos produtos ou serviços entregues. Exemplos incluem Net Promoter Score (NPS) e índices de satisfação do cliente.

Aplicação Efetiva dos Indicadores

Definição de objetivos claros: estabeleça objetivos específicos e mensuráveis para orientar a seleção e o acompanhamento dos indicadores de processos e rotinas.

Coleta de dados precisos: garanta que os dados utilizados para calcular os indicadores sejam precisos, confiáveis e consistentes ao longo do tempo.

Análise e interpretação: analise regularmente os indicadores para identificar tendências, padrões e insights relevantes. Utilize essas informações para tomar decisões informadas e implementar ações corretivas ou de melhoria.

Comunicação e transparência: compartilhe os resultados dos indicadores com todas as partes interessadas relevantes, promovendo transparência e alinhamento em relação aos objetivos e metas estabelecidos.

Ação e melhoria contínua: utilize os insights fornecidos pelos indicadores para implementar ações de melhoria contínua, visando aperfeiçoar processos, aumentar a eficiência e alcançar melhores resultados ao longo do tempo.

Recepção e Triagem de Comunicações: Uma parte fundamental do trabalho de um assistente administrativo é lidar com a comunicação da empresa. Isso pode incluir responder a e-mails, atender chamadas telefônicas e receber visitantes pessoalmente.

– Fluxo do trabalho de um Assistente Administrativo

Agendamento e Gerenciamento de Compromissos: O assistente administrativo muitas vezes é responsável por agendar reuniões, compromissos e viagens para os funcionários da empresa. Isso envolve coordenar agendas, reservar salas de reunião e fazer arranjos de viagem.

Manutenção de Arquivos e Documentação: O assistente administrativo geralmente é encarregado de manter arquivos organizados e atualizados. Isso pode incluir a criação, atualização e arquivamento de documentos físicos e eletrônicos.

LEGISLAÇÃO DO SETOR ELÉTRICO

ESTRUTURA INSTITUCIONAL DO SETOR ELÉTRICO BRASILEIRO (COMPONENTES/AGENTES E RESPECTIVAS ATRIBUIÇÕES)

Introdução

O setor elétrico brasileiro é um dos pilares fundamentais para o desenvolvimento econômico e social do país. Para garantir a eficiência e a segurança na geração, transmissão e distribuição de energia elétrica, o Brasil possui uma complexa estrutura institucional. Esta estrutura é composta por diversos componentes e agentes que desempenham funções específicas e complementares. Entender essa estrutura é essencial para quem busca atuar no setor ou preparar-se para concursos públicos que exigem conhecimentos sobre a legislação do setor elétrico.

— Componentes e Agentes do Setor Elétrico Brasileiro

Ministério de Minas e Energia (MME)

O Ministério de Minas e Energia (MME) é o órgão do governo federal responsável pela formulação e implementação de políticas públicas para o setor energético. Suas principais atribuições incluem a definição de diretrizes para o desenvolvimento sustentável do setor elétrico, a coordenação de planos de expansão da infraestrutura energética e a supervisão de agências reguladoras.

Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL)

A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) é a agência reguladora responsável pela fiscalização e regulação do setor elétrico no Brasil. Sua missão é proporcionar condições favoráveis para que o mercado de energia elétrica se desenvolva com eficiência, segurança, regularidade e preços justos. Entre suas funções estão a definição de tarifas, a fiscalização dos serviços prestados pelas concessionárias e a mediação de conflitos entre agentes do setor.

Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS)

O Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS) é uma entidade privada, sem fins lucrativos, responsável pela coordenação e controle da operação das instalações de geração e transmissão de energia elétrica no Sistema Interligado Nacional (SIN). O ONS garante a operação contínua e segura do sistema elétrico, equilibrando a oferta e a demanda de energia e gerenciando a transmissão de energia entre diferentes regiões do país.

Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE)

A Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE) é a entidade responsável pela operacionalização do mercado de energia elétrica no Brasil. A CCEE gerencia os contratos de compra e venda de energia, organiza leilões de energia nova e existente, e assegura a liquidação financeira das transações realizadas no mercado de energia. Sua atuação garante a transparência e a eficiência do mercado elétrico.

Empresas de Geração, Transmissão e Distribuição

No setor elétrico brasileiro, as empresas de geração, transmissão e distribuição desempenham papéis essenciais:

– **Empresas de Geração:** Responsáveis pela produção de energia elétrica, utilizando diversas fontes, como hidrelétricas, termelétricas, eólicas e solares.

– **Empresas de Transmissão:** Responsáveis pela movimentação da energia elétrica das usinas geradoras até os centros consumidores, através de linhas de alta tensão.

– **Empresas de Distribuição:** Responsáveis pela entrega da energia elétrica aos consumidores finais, garantindo que a energia chegue às residências, indústrias e comércios.

Atribuições e Responsabilidades dos Agentes

Cada agente no setor elétrico brasileiro possui atribuições específicas que garantem o funcionamento integrado e eficiente do sistema:

– **MME:** Formula políticas energéticas, define diretrizes e supervisiona a implementação das políticas setoriais.

– **ANEEL:** Regula e fiscaliza o setor, define tarifas, outorga concessões e mediar conflitos.

– **ONS:** Coordena a operação do sistema, gerencia a transmissão de energia e assegura o equilíbrio entre oferta e demanda.

– **CCEE:** Administra o mercado de energia, gerencia contratos, organiza leilões e garante a liquidação financeira.

– **Empresas de Geração:** Produzem energia elétrica utilizando diferentes fontes.

– **Empresas de Transmissão:** Movimentam a energia das usinas geradoras aos centros consumidores.

– **Empresas de Distribuição:** Distribuem energia aos consumidores finais.

— Conclusão

A estrutura institucional do setor elétrico brasileiro é robusta e diversificada, composta por diversos agentes com funções bem definidas. A colaboração entre esses agentes é essencial para garantir a eficiência, a segurança e a sustentabilidade do fornecimento de energia elétrica no país. Compreender essa estrutura é fundamental para profissionais da área e candidatos a concursos públicos, fornecendo uma base sólida para o desenvolvimento de políticas e a gestão eficaz do setor energético brasileiro.

REGRAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA (RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL Nº 1.000, DE 7 DE DEZEMBRO DE 2021 – PARA ESSA RESOLUÇÃO CONSIDERAR OS SEGUINTE ARTIGOS PARA NÍVEL MÉDIO: ART 3 ATÉ 14 - PRINCÍPIOS - DIREITOS E DEVERES - DOCUMENTOS E PROVAS; ART. 49 - PADRÃO DE ENTRADA GRATUITO; ART. 104 E 105 - CONEXÃO GRATUITA (GRATUIDADE DA PARTICIPAÇÃO FINANCEIRA); ART. 138 ATÉ 140 - ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE E ENCERRAMENTO CONTRATUAL; ART. 370 ATÉ 386 - PRINCÍPIOS DO ATENDIMENTO E ATENDIMENTO PRESENCIAL; ART. 599 ATÉ 608 - PRINCÍPIOS DE RESSARCIMENTO DE DANOS ELÉTRICOS)

RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL Nº 1.000, DE 7 DE DEZEMBRO DE 2021

Estabelece as Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica; revoga as Resoluções Normativas ANEEL nº 414, de 9 de setembro de 2010; nº 470, de 13 de dezembro de 2011; nº 901, de 8 de dezembro de 2020 e dá outras providências.

O DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL, no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com a deliberação da Diretoria, tendo em vista o disposto na Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, no Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997 e o que consta do Processo nº 48500.005218/2020-06, resolve:

**TÍTULO I
PARTE GERAL**

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**SEÇÃO III
DOS PRINCIPAIS DIREITOS E DEVERES**

Art. 3º Os direitos e deveres dispostos nesta Resolução não excluem outros estabelecidos na regulação da ANEEL e na legislação.

§ 1º Os principais direitos e deveres do consumidor responsável por unidade consumidora do Grupo B estão no Anexo I.

§ 2º A distribuidora deve disponibilizar material informativo com os principais direitos e deveres dispostos no Anexo I desta Resolução:

I- nos postos de atendimento presencial, em local de fácil visualização e de forma impressa ou eletrônica;

II- em sua página na internet; e

III- em outros canais, por iniciativa própria ou determinação da ANEEL.

§ 3º A distribuidora deve disponibilizar nos locais previstos no §2º, conforme determinação da ANEEL, os temas em que a distribuidora possuir maior incidência de reclamação, conflitos e oportunidades de melhorias.

Art. 4º A distribuidora é responsável pela prestação de serviço adequado ao consumidor e demais usuários e pelas informações necessárias à defesa de interesses individuais, coletivos ou difusos.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

§ 2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, dos equipamentos e das instalações e a sua conservação, a melhoria e expansão do serviço.

§ 3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção:

I- em situação emergencial, assim caracterizada como a deficiência técnica ou de segurança em instalações do consumidor e demais usuários que ofereçam risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao funcionamento do sistema elétrico ou o caso fortuito ou motivo de força maior;

II- por razões de ordem técnica ou de segurança em instalações do consumidor e demais usuários; ou

III- pelo inadimplemento, sempre após prévia notificação.

Art. 5º A distribuidora deve observar o princípio da isonomia nas relações com o consumidor e demais usuários.

Art. 6º A distribuidora deve alterar o cadastro do consumidor e demais usuários no prazo de até 5 dias úteis da solicitação ou, caso haja necessidade de visita técnica, em até 10 dias úteis, observadas as situações específicas dispostas nesta Resolução.

§ 1º A distribuidora deve cadastrar de imediato a existência de pessoa usuária de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica, mediante comprovação médica. (Incluído pela REN ANEEL 1.042, de 20.09.2022)

§ 2º A distribuidora deve corrigir de imediato os dados cadastrais pessoais incorretos previstos nos incisos I, II e III do caput do art. 67, mediante solicitação do consumidor e demais usuários. (Incluído pela REN ANEEL 1.042, de 20.09.2022)

§ 3º O consumidor e demais usuários devem ter acesso, mediante solicitação, às suas informações cadastrais, observado o disposto no art. 659. (Incluído pela REN ANEEL 1.042, de 20.09.2022)

Art. 7º A distribuidora deve desenvolver e implementar, em caráter rotineiro e de maneira eficaz, campanhas com o objetivo de:

I- informar ao consumidor, aos demais usuários e ao público em geral os cuidados que a energia elétrica requer na sua utilização e os riscos associados;

II- divulgar os direitos e deveres do consumidor e demais usuários;

III - orientar sobre a utilização racional da energia elétrica;

IV- manter atualizado o cadastro do consumidor e demais usuários;

V- informar ao consumidor e ao público em geral sobre a importância do cadastramento de pessoas usuárias de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica;

VI- esclarecer sobre o funcionamento do mecanismo de bandeiras tarifárias;

VII - divulgar outras orientações por determinação da ANEEL.

§ 1º As campanhas podem ser feitas de forma integrada, por meio de entidades representativas das distribuidoras.

§ 2º As campanhas devem ser acessadas de forma permanente nas páginas da distribuidora na internet, redes sociais e demais canais de relacionamento, por meio de cartilhas, vídeos e outras formas de divulgação de caráter educativo, sem prejuízo da utilização de outros meios de comunicação.

Art. 8º O consumidor e demais usuários devem:

I- manter os dados cadastrais atualizados junto à distribuidora e solicitar, quando for o caso, a alteração da titularidade e da atividade exercida, ou o encerramento contratual; e

II- consultar previamente a distribuidora sobre o aumento da carga ou da geração instalada que exigir a elevação da potência injetada ou da potência demandada.

SEÇÃO IV DA REPRESENTAÇÃO

Art. 9º O relacionamento do consumidor e demais usuários com a distribuidora deve ser realizado pelo titular das instalações, por seu representante ou procurador.

§ 1º No caso de unidade consumidora residencial, de titularidade de pessoa física, a distribuidora deve:

I- manter o relacionamento com o cônjuge ou companheiro do titular, cadastrado conforme informação do consumidor; e

II- se relacionar com outras pessoas que utilizem a unidade consumidora, observadas as seguintes condições:

a) a pessoa deve ser maior e capaz;

b) o consumidor, cônjuge ou companheiro devem autorizar previamente;

c) não pode ocorrer alteração contratual decorrente da interação com a distribuidora; e

d) não podem ser fornecidas informações protegidas pela legislação.

§ 2º A distribuidora é obrigada a registrar a reclamação independentemente do contato ter sido realizado pelo titular.

§ 3º O consumidor pode, a qualquer tempo, cadastrar o cônjuge ou companheiro junto à distribuidora, ou atualizar seus dados, fornecendo os documentos das alíneas “a” e “b” do inciso II do art. 67.

§ 4º O disposto neste artigo não se aplica às obrigações de pagamento decorrentes da prestação do serviço público de distribuição, as quais somente podem ser exigidas pela distribuidora do titular das instalações.

SEÇÃO V DOS DOCUMENTOS E PROVAS

Art. 10. As exigências necessárias para os requerimentos dispostos nesta Resolução devem ser feitas pela distribuidora de uma única vez, justificando nova exigência apenas em caso de dúvida posterior e desde que expressamente regulado.

Art. 11. A distribuidora não pode exigir prova de fato já comprovado pela apresentação de documento ou informação válida.

Art. 12. A distribuidora não pode exigir reconhecimento de firma e/ou autenticação de cópia dos documentos expedidos no País e destinados a fazer prova nas situações dispostas nesta Resolução, exceto se existir previsão legal ou dúvida fundada quanto à autenticidade.

Art. 13. O consumidor e demais usuários podem apresentar documentos por meio de cópia autenticada, dispensada a conferência com o documento original.

§ 1º Caso necessário, a distribuidora pode autenticar a cópia de documentos pela comparação com o documento original.

§ 2º Constatada, a qualquer tempo, a falsificação de firma ou de cópia de documento público ou particular, a distribuidora considerará não satisfeita a exigência documental e, no prazo de até 5 dias, adotará as providências cabíveis.

Art. 14. Nas situações em que houver necessidade de comprovação da propriedade ou posse de imóvel, a distribuidora não pode exigir:

I - reconhecimento de firma em documentos, observado o art. 12;

II - cópia do contrato de locação anterior;

III- registro do contrato de locação em cartório;

IV- cópia da escritura do imóvel atualizada a menos de 6 meses;

V - certidão de inteiro teor do imóvel;

VI- contrato de compra e venda com conteúdo especificado pela própria distribuidora; e

VII- formalidades e exigências que sejam incompatíveis com a boa-fé, excessivamente onerosas ou cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido.

Parágrafo único. No caso de núcleo urbano informal consolidado, nos termos da Lei nº 13.465, de 11 de julho de 2017, a comprovação de posse, exclusivamente para os fins previstos nesta Resolução, pode ser realizada por declaração escrita firmada pelo consumidor, acompanhada por outros comprovantes de residência. (...)

CAPÍTULO II DA CONEXÃO

SEÇÃO VI DO PADRÃO DE ENTRADA GRATUITO

Art. 49. O consumidor, com fundamento no Decreto nº 7.520, de 8 de julho de 2011, tem direito à instalação gratuita do padrão de entrada, do ramal de conexão e das instalações internas da unidade consumidora, desde que pertença a um dos seguintes grupos:

I- escolas públicas e postos de saúde públicos localizados no meio rural; ou

II- domicílios rurais com ligações monofásicas ou bifásicas, destinados a famílias de baixa renda e que atendam as seguintes condições:

a) o consumidor deve pertencer a uma família inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal – CadÚnico;

b) a renda familiar mensal no CadÚnico deve ser menor ou igual a meio salário-mínimo por pessoa; e (Redação dada pela REN ANEEL 1.042, de 20.09.2022)

c) a data da última atualização cadastral no CadÚnico não pode ser maior que 2 anos.

§1º A distribuidora deve informar ao consumidor as condições para que a instalação seja realizada de forma gratuita ao receber o pedido de conexão.

§2º O consumidor deve declarar à distribuidora caso não tenha interesse ou já tenha instalado total ou parcialmente os itens dispostos no caput, não tendo direito ao ressarcimento dos itens já instalados.

§3º A instalação do padrão deve ser realizada de forma conjunta com a execução da obra de atendimento ao consumidor.

§4º Não havendo necessidade de execução de obra específica, a distribuidora deve instalar o padrão e a medição e realizar a conexão da unidade consumidora no prazo de até 10 dias úteis, contados a partir da solicitação.

§5º O reembolso dos custos para a distribuidora será realizado com recursos da Conta de Desenvolvimento Energético - CDE, a título de subvenção econômica, conforme instruções da ANEEL.

(...)

**CAPÍTULO II
DA CONEXÃO**

**SEÇÃO XVI
DA CONEXÃO GRATUITA**

Art. 104. O consumidor, com fundamento na Lei nº 10.438, de 26 de abril de 2002, tem direito à conexão gratuita de sua unidade consumidora ao sistema de distribuição de energia elétrica, desde que atendidos, de forma conjunta, os seguintes critérios:

I - enquadramento no grupo B, com tensão de conexão menor que 2,3 kV;

II - carga instalada na unidade consumidora menor ou igual a 50kW;

III - não exista outra unidade consumidora com fornecimento de energia na propriedade; e

IV - obras para viabilizar a conexão contemplando:

a) extensão, reforço ou melhoria em redes de distribuição em tensão menor ou igual a 138kV, incluindo a instalação ou substituição de transformador; ou

b) atendimento por sistemas isolados, de que trata o Capítulo IV do Título II.

§1º A gratuidade da conexão disposta no caput aplica-se à conexão individual de unidade consumidora situada em comunidades indígenas e quilombolas, ainda que o imóvel já seja atendido, desde que os demais critérios estejam satisfeitos.

§2º A gratuidade disposta no caput não se aplica:

I - à classe iluminação pública; e

II - às unidades consumidoras localizadas em empreendimentos de múltiplas unidades consumidoras, observadas as regras do Capítulo II do Título II.

§ 3º A gratuidade disposta no caput aplica-se à unidade consumidora com microgeração distribuída, desde que: (Incluído pela REN ANEEL 1.059, de 07.02.2023)

I - a potência instalada da microgeração distribuída seja menor ou igual à potência disponibilizada para o atendimento da carga da unidade consumidora onde a geração será conectada; ou (Incluído pela REN ANEEL 1.059, de 07.02.2023)

II - a obra necessária para o atendimento da carga seja suficiente para o atendimento da potência instalada da microgeração distribuída. (Incluído pela REN ANEEL 1.059, de 07.02.2023)

§ 4º No caso de unidade consumidora em que a carga satisfaça os critérios de conexão gratuita dispostos neste artigo e a microgeração distribuída exija obra com dimensões maiores, a distribuidora deve: (Incluído pela REN ANEEL 1.059, de 07.02.2023)

I - contemplar no orçamento de conexão a obra que atenda de forma conjunta a carga e a geração; e (Incluído pela REN ANEEL 1.059, de 07.02.2023)

II - considerar o valor do orçamento exclusivo para atendimento da carga como encargo de responsabilidade da distribuidora para fins de cálculo da participação financeira, nos termos do § 8º do art. 109. (Incluído pela REN ANEEL 1.059, de 07.02.2023)

Art. 105. A distribuidora deve atender, gratuitamente, à solicitação de aumento de carga de unidade consumidora do grupo B, desde que:

I - a carga instalada após o aumento não ultrapasse 50 kW; e

II - não seja necessário acrescentar fases em rede de tensão maior ou igual a 2,3 kV.

§ 1º O aumento de carga para unidade consumidora atendida por meio de sistema individual de geração de energia elétrica com fontes intermitentes ou microsistema de geração de energia elétrica isolada, onde haja restrição na capacidade de geração, deve observar o disposto no art. 521. (Incluído pela REN ANEEL 1.059, de 07.02.2023)

§ 2º A gratuidade disposta no caput aplica-se ao aumento de carga realizado em conjunto com a instalação ou aumento de potência instalada de microgeração distribuída, desde que: (Incluído pela REN ANEEL 1.059, de 07.02.2023)

I - a potência instalada da microgeração seja menor ou igual à potência disponibilizada para o atendimento da carga da unidade consumidora onde a geração será conectada; ou (Incluído pela REN ANEEL 1.059, de 07.02.2023)

II - a obra necessária para o aumento da carga seja suficiente para o atendimento da potência instalada da microgeração. (Incluído pela REN ANEEL 1.059, de 07.02.2023)

§ 3º No caso de unidade consumidora em que a carga satisfaça os critérios de aumento de carga gratuita dispostos neste artigo e a microgeração distribuída exija obra com dimensões maiores, a distribuidora deve: (Incluído pela REN ANEEL 1.059, de 07.02.2023)

I - contemplar no orçamento de conexão a obra que atenda de forma conjunta a carga e a geração; e (Incluído pela REN ANEEL 1.059, de 07.02.2023)

II - considerar o valor do orçamento exclusivo para o aumento de carga como encargo de responsabilidade da distribuidora para fins de cálculo da participação financeira, nos termos do § 8º do art. 109. (Incluído pela REN ANEEL 1.059, de 07.02.2023)

(...)

**CAPÍTULO III
DOS CONTRATOS - DISPOSIÇÕES GERAIS**

**SEÇÃO VI
DA ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE**

Art. 138. A distribuidora deve alterar a titularidade quando houver solicitação ou pedido de conexão de novo consumidor ou dos demais usuários para instalações de contrato vigente, observadas as condições do art. 346.

§ 1º A distribuidora pode exigir do novo titular os seguintes documentos para alterar a titularidade:

I - identificação do consumidor e demais usuários, conforme incisos I e II do art. 67;

II - apresentação de documento, com data, que comprove a propriedade ou posse do imóvel em que se localizam as instalações do consumidor e demais usuários, observado o art. 14;

III - endereço ou meio de comunicação para entrega da fatura, das correspondências e das notificações;

IV - declaração descritiva da carga e/ou geração instalada; e (Redação dada pela REN ANEEL 1.059, de 07.02.2023)

V - informação e documentação das atividades desenvolvidas nas instalações.

§ 2º A distribuidora deve fornecer ao consumidor e demais usuários o protocolo da solicitação de alteração de titularidade, conforme art. 403.

§ 3º Ao fornecer o protocolo, a distribuidora deve esclarecer o consumidor e demais usuários sobre as condições para alteração de titularidade do art. 346.

§ 4º A distribuidora deve realizar a alteração de titularidade no prazo de até 3 dias úteis na área urbana e 5 dias úteis na área rural.