



CÓD: OP-134MA-24  
7908403554850

# **SAAE-MG**

**SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE BOA ESPE-  
RANÇA - MINAS GERAIS**

Auxiliar Administrativo

**EDITAL 001/2024**

## **Língua Portuguesa**

1. Leitura, compreensão e interpretação de gêneros textuais .....	7
2. Conhecimento da língua: Ortografia.....	7
3. Pontuação .....	8
4. Acentuação gráfica.....	11
5. Uso da crase.....	12
6. Classe de palavras: substantivo: classificação/ flexão/ grau. Adjetivo: classificação/flexão/grau. Artigo: flexão e classificação. Numeral: classificação e flexão. Pronomes: colocação dos pronomes oblíquos, átonos. Verbo: emprego de tempos e modos. Preposição e conjunção: classificação e emprego. Advérbio: classificação e emprego. Interjeição: valor semântico da interjeição .....	13
7. Estrutura e formação das palavras.....	19
8. Figuras de linguagens.....	20
9. Oração subordinada e coordenada.....	22

## **Matemática**

10. Números: números primos, algoritmo da divisão .....	59
11. Sistemas de numeração .....	60
12. Critérios de divisibilidade. Máximo divisor comum (entre números inteiros). Mínimo múltiplo comum (entre números inteiros) .....	61
13. Conjuntos Numéricos: operações: adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação nos conjuntos numéricos. Propriedades dessas operações. Desigualdades, Intervalos .....	63
14. Sistemas de medidas .....	71
15. Proporcionalidade: razões e proporções: propriedades .....	74
16. Regra de três simples e composta .....	75
17. Regra de sociedade .....	77
18. Porcentagem .....	79
19. Juros simples e compostos. Descontos simples e compostos.....	81
20. Funções: gráficos de funções: definição e representação. Função afim: definição, valor numérico, gráfico, raízes, estudo dos sinais, gráficos. Função quadrática: definição, valor numérico, gráfico, raízes, estudo dos sinais, gráficos. Módulo e suas propriedades.....	83

## **Conhecimento Básico de Informática**

21. Principais componentes de um computador. Funcionamento básico de um computador. Função e Características dos Principais Dispositivos utilizados em um computador. Conceitos básicos sobre hardware e software. Dispositivo de entrada e saída de dados . . . . .	97
22. Noções de sistema operacional (Windows) . . . . .	98
23. Internet: Navegação na Internet, conceitos de URL, links, sites, busca e impressão de páginas. . . . .	106
24. Editor de texto (Microsoft Office – Word 2010): Formatação de Fonte e Parágrafo; Bordas e Sombreamento; Marcadores, Numeração e Tabulação; Cabeçalho, Rodapé e Número de Páginas; Manipulação de Imagens e Formas; Configuração de página; Tabelas . . . . .	112
25. Planilha eletrônica (Microsoft Office – Excel 2010): Formatação da Planilha e de Células; criar cálculos utilizando as quatro operações; formatar dados através da Formatação Condicional; representar dados através de Gráficos. Configuração de Impressoras . . . . .	117
26. Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, anti-spyware, etc.) . . . . .	123
27. Procedimentos de backup . . . . .	127
28. Correio Eletrônico (e-mail) . . . . .	127

## **Noções de Gestão Pública e Ética no Serviço Público**

29. Direito Constitucional: Conceito; Classificação; Poder Constituinte . . . . .	133
30. Reforma Constitucional; Emenda e revisão constitucionais . . . . .	138
31. Princípio Hierárquico da Norma Constitucional . . . . .	139
32. Princípios Fundamentais da Constituição de 1988 . . . . .	140
33. Direitos e Garantias Fundamentais: Direitos e deveres individuais e coletivos . . . . .	141
34. Administração Pública; Servidores Públicos Civis . . . . .	146
35. Organização dos Poderes . . . . .	151
36. Direito Administrativo: Noções de Organização Administrativa; Administração Direta e Indireta, centralizada e descentralizada . . . . .	179
37. Ato administrativo: Conceito, requisitos, atributos, classificação e espécies . . . . .	183
38. Agente públicos . . . . .	194
39. Ética no serviço público, diferença de ética e moral; História da ética . . . . .	220

## **Conhecimentos Específicos**

### **Auxiliar Administrativo**

1. Atendimento ao público externo e interno, pessoalmente, via telefone ou via email . . . . .	229
2. Técnicas de arquivamento. Noções de Arquivologia: informação, documentação, classificação, arquivamento, registros, tramitação de documentos, cadastro, tipos de arquivos, organização e administração de arquivos, técnicas modernas. . . . .	233
3. Rotinas administrativas . . . . .	254
4. Trabalho em equipe . . . . .	260
5. Redação Oficial (Planalto) . . . . .	262
6. Ética profissional . . . . .	288
7. Administração de material: gestão de materiais; conhecimentos sobre técnicas de recebimento, estocagem, distribuição, registro e inventário; noções sobre gerenciamento de estoques; função e estratégia de suprimentos-dimensionamento e controle de estoques: função, previsão, administração de compras: organização de compras, qualificação de fornecedores, operações de compras, preço e condições de compra, negociação, relacionamento com fornecedores e importações - gerenciamento da cadeia de fornecimento . . . . .	291

### **Conhecimentos Específicos - Legislação Municipal**

8. Legislação Municipal: Lei 2471/00 que dispõe sobre o Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Boa Esperança/MG e suas alterações.....	309
9. Lei 5677/22 que dispõe sobre o Plano de Cargos, Carreiras e Vencimentos dos Servidores Públicos Municipais da Autarquia Municipal, Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Boa Esperança/MG – SAAE e suas alterações.....	328
10. Lei Orgânica do Município de Boa Esperança/MG.....	336
11. Decreto nº 2615 de 29 de dezembro de 2014, que dispõe sobre o Regulamento dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água, Coleta e Tratamento de Esgoto Sanitário prestados pelo Serviço Autônomo de Água e Esgoto do Município de Boa Esperança/MG .....	366

# LÍNGUA PORTUGUESA

## LEITURA, COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE GÊNEROS TEXTUAIS

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...*

## CONHECIMENTO DA LÍNGUA: ORTOGRAFIA

A ortografia oficial diz respeito às regras gramaticais referentes à escrita correta das palavras. Para melhor entendê-las, é preciso analisar caso a caso. Lembre-se de que a melhor maneira de memorizar a ortografia correta de uma língua é por meio da leitura, que também faz aumentar o vocabulário do leitor.

Neste capítulo serão abordadas regras para dúvidas frequentes entre os falantes do português. No entanto, é importante ressaltar que existem inúmeras exceções para essas regras, portanto, fique atento!

### Alfabeto

O primeiro passo para compreender a ortografia oficial é conhecer o alfabeto (os sinais gráficos e seus sons). No português, o alfabeto se constitui 26 letras, divididas entre **vogais** (a, e, i, o, u) e **consoantes** (restante das letras).

Com o Novo Acordo Ortográfico, as consoantes **K**, **W** e **Y** foram reintroduzidas ao alfabeto oficial da língua portuguesa, de modo que elas são usadas apenas em duas ocorrências: **transcrição de nomes próprios e abreviaturas e símbolos de uso internacional**.

### Uso do “X”

Algumas dicas são relevantes para saber o momento de usar o X no lugar do CH:

- Depois das sílabas iniciais “me” e “en” (ex: mexerica; enxergar)
- Depois de ditongos (ex: caixa)
- Palavras de origem indígena ou africana (ex: abacaxi; orixá)

### Uso do “S” ou “Z”

Algumas regras do uso do “S” com som de “Z” podem ser observadas:

- Depois de ditongos (ex: coisa)
- Em palavras derivadas cuja palavra primitiva já se usa o “S” (ex: casa > casinha)
- Nos sufixos “ês” e “esa”, ao indicarem nacionalidade, título ou origem. (ex: portuguesa)
- Nos sufixos formadores de adjetivos “ense”, “oso” e “osa” (ex: populoso)

### Uso do “S”, “SS”, “Ç”

- “S” costuma aparecer entre uma vogal e uma consoante (ex: diversão)
- “SS” costuma aparecer entre duas vogais (ex: processo)
- “Ç” costuma aparecer em palavras estrangeiras que passaram pelo processo de aportuguesamento (ex: muçarela)

## Os diferentes porquês

<b>POR QUE</b>	Usado para fazer perguntas. Pode ser substituído por “por qual motivo”
<b>PORQUE</b>	Usado em respostas e explicações. Pode ser substituído por “pois”
<b>POR QUÊ</b>	O “que” é acentuado quando aparece como a última palavra da frase, antes da pontuação final (interrogação, exclamação, ponto final)
<b>PORQUÊ</b>	É um substantivo, portanto costuma vir acompanhado de um artigo, numeral, adjetivo ou pronome

## Parônimos e homônimos

As palavras **parônimas** são aquelas que possuem grafia e pronúncia semelhantes, porém com significados distintos.

**Ex:** *cumprimento* (saudação) X *comprimento* (extensão); *tráfego* (trânsito) X *tráfico* (comércio ilegal).

Já as palavras **homônimas** são aquelas que possuem a mesma grafia e pronúncia, porém têm significados diferentes. **Ex:** *rio* (verbo “rir”) X *rio* (curso d’água); *manga* (blusa) X *manga* (fruta).

## PONTUAÇÃO

Para a elaboração de um texto escrito, deve-se considerar o uso adequado dos **sinais de pontuação** como: pontos, vírgula, ponto e vírgula, dois pontos, travessão, parênteses, reticências, aspas, etc.

Tais sinais têm papéis variados no texto escrito e, se utilizados corretamente, facilitam a compreensão e entendimento do texto.

## — A Importância da Pontuação

<sup>1</sup>As palavras e orações são organizadas de maneira sintática, semântica e também melódica e rítmica. Sem o ritmo e a melodia, os enunciados ficariam confusos e a função comunicativa seria prejudicada.

O uso correto dos sinais de pontuação garante à escrita uma solidariedade sintática e semântica. O uso inadequado dos sinais de pontuação pode causar situações desastrosas, como em:

- Não podem atirar! (entende-se que atirar está proibido)
- Não, podem atirar! (entende-se que é permitido atirar)

## — Ponto

Este ponto simples final (.) encerra períodos que terminem por qualquer tipo de oração que não seja interrogativa direta, a exclamativa e as reticências.

Outra função do ponto é a da pausa oracional, ao acompanhar muitas palavras abreviadas, como: *p.*, *2.ª*, entre outros.

Se o período, oração ou frase terminar com uma abreviatura, o ponto final não é colocado após o ponto abreviativo, já que este, quando coincide com aquele, apresenta dupla serventia.

**Ex.:** “O ponto abreviativo põe-se depois das palavras indicadas abreviadamente por suas iniciais ou por algumas das letras com que se representam, *v.g.* ; *V. S.ª* ; *Il.ª* ; *Ex.ª* ; etc.” (Dr. Ernesto Carneiro Ribeiro)

O ponto, com frequência, se aproxima das funções do ponto e vírgula e do travessão, que às vezes surgem em seu lugar.

**Obs.:** Estilisticamente, pode-se usar o ponto para, em períodos curtos, empregar dinamicidade, velocidade à leitura do texto: “Era um garoto pobre. Mas tinha vontade de crescer na vida. Estudou. Subiu. Foi subindo mais. Hoje é juiz do Supremo.”. É muito utilizado em narrações em geral.

## — Ponto Parágrafo

Separa-se por ponto um grupo de período formado por orações que se prendem pelo mesmo centro de interesse. Uma vez que o centro de interesse é trocado, é imposto o emprego do ponto parágrafo se iniciando a escrever com a mesma distância da margem com que o texto foi iniciado, mas em outra linha.

O parágrafo é indicado por ( § ) na linguagem oficial dos artigos de lei.

## — Ponto de Interrogação

É um sinal (?) colocado no final da oração com entonação interrogativa ou de incerteza, seja real ou fingida.

A interrogação conclusa aparece no final do enunciado e requer que a palavra seguinte se inicie por maiúscula. Já a interrogação interna (quase sempre fictícia), não requer que a próxima palavra se inicie com maiúscula.

**Ex.:** — Você acha que a gramática da Língua Portuguesa é complicada?

— Meu padrinho? É o Excelentíssimo Senhor coronel Paulo Vaz Lobo Cesar de Andrade e Sousa Rodrigues de Matos.

Assim como outros sinais, o ponto de interrogação não requer que a oração termine por ponto final, a não ser que seja interna.

**Ex.:** “Esqueceu alguma coisa? perguntou Marcela de pé, no patamar”.

Em diálogos, o ponto de interrogação pode aparecer acompanhando do ponto de exclamação, indicando o estado de dúvida de um personagem perante diante de um fato.

**Ex.:** — “Esteve cá o homem da casa e disse que do próximo mês em diante são mais cinquenta...”

— ?!...”

## — Ponto de Exclamação

Este sinal (!) é colocado no final da oração enunciada com entonação exclamativa.

**Ex.:** “Que gentil que estava a espanhola!”

“Mas, na morte, que diferença! Que liberdade!”

Este sinal é colocado após uma interjeição.

**Ex.:** — Olé! exclamei.

— Ah! brejeiro!

As mesmas observações vistas no ponto de interrogação, em relação ao emprego do ponto final e ao uso de maiúscula ou minúscula inicial da palavra seguinte, são aplicadas ao ponto de exclamação.

## — Reticências

As reticências (...) demonstram interrupção ou incompletude de um pensamento.

<sup>1</sup> BECHARA, E. *Moderna gramática portuguesa*. 37ª ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2009.

**Ex.:** — “Ao proferir estas palavras havia um tremor de alegria na voz de Marcela: e no rosto como que se lhe espalhou uma onda de ventura...”

— “Não imagina o que ela é lá em casa: fala na senhora a todos os instantes, e aqui aparece uma pamonha. Ainda ontem...”

Quando colocadas no fim do enunciado, as reticências dispensam o ponto final, como você pode observar nos exemplos acima.

As reticências, quando indicarem uma enumeração inconclusa, podem ser substituídas por *etc.*

Ao transcrever um diálogo, elas indicam uma não resposta do interlocutor. Já em citações, elas podem ser postas no início, no meio ou no fim, indicando supressão do texto transcrito, em cada uma dessas partes.

Quando ocorre a supressão de um trecho de certa extensão, geralmente utiliza-se uma linha pontilhada.

As reticências podem aparecer após um ponto de exclamação ou interrogação.

#### — Vírgula

A vírgula (,) é utilizada:

- Para separar termos coordenados, mesmo quando ligados por conjunção (caso haja pausa).

**Ex.:** “Sim, eu era esse garção bonito, airoso, abastado”.

#### IMPORTANTE!

Quando há uma série de sujeitos seguidos imediatamente de verbo, não se separa do verbo (por vírgula) o último sujeito da série.

**Ex.:** Carlos Gomes, Vítor Meireles, Pedro Américo, José de Alencar tinham-nas começado.

- Para separar orações coordenadas aditivas, mesmo que estas se iniciem pela conjunção *e*, proferidas com pausa.

**Ex.:** “Gostava muito das nossas antigas dobras de ouro, e eu levava-lhe quanta podia obter”.

- Para separar orações coordenadas alternativas (*ou, quer, etc.*), quando forem proferidas com pausa.

**Ex.:** Ele sairá daqui logo, *ou eu me desligarei do grupo.*

#### IMPORTANTE!

Quando *ou* exprimir retificação, esta mesma regra vigora.

**Ex.:** Teve duas fases a nossa paixão, *ou* ligação, *ou* qualquer outro nome, que eu de nome não curo.

Caso denote equivalência, o *ou* posto entre os dois termos não é separado por vírgula.

**Ex.:** Solteiro *ou* solitário se prende ao mesmo termo latino.

- Em aposições, a não ser no especificativo.

**Ex.:** “ora enfim de uma casa que ele meditava construir, para residência própria, casa de feitio moderno...”

- Para separar os pleonasmos e as repetições, quando não tiverem efeito superlativamente.

**Ex.:** “Nunca, nunca, meu amor!”

A casa é linda, linda.

- Para intercalar ou separar vocativos e apostos.

**Ex.:** Brasileiros, é chegada a hora de buscar o entendimento.

É aqui, nesta querida escola, que nos encontramos.

- Para separar orações adjetivas de valor explicativo.

**Ex.:** “perguntava a mim mesmo por que não seria melhor deputado e melhor marquês do que o lobo Neves, — *eu, que valia mais, muito mais do que ele, — ...*”

- Para separar, na maioria das vezes, orações adjetivas restritiva de certa extensão, ainda mais quando os verbos de duas orações distintas se juntam.

**Ex.:** “No meio da confusão que produzira por toda a parte este acontecimento inesperado e cujo motivo e circunstâncias inteiramente se ignoravam, ninguém reparou nos dois cavaleiros...”

#### IMPORTANTE!

Mesmo separando por vírgula o sujeito expandido pela oração adjetiva, esta pontuação pode acontecer.

**Ex.:** Os que falam em matérias que não entendem, parecem fazer gala da sua própria ignorância.

- Para separar orações intercaladas.

**Ex.:** “Não lhe posso dizer com certeza, respondi eu”

- Para separar, geralmente, adjuntos adverbiais que precedem o verbo e as orações adverbiais que aparecem antes ou no meio da sua principal.

**Ex.:** “Eu mesmo, até então, tinha-vos em má conta...”

- Para separar o nome do lugar em datas.

**Ex.:** São Paulo, 14 de janeiro de 2020.

- Para separar as partículas e expressões de correção, continuação, explicação, concessão e conclusão.

**Ex.:** “e, *não obstante*, havia certa lógica, certa dedução”  
Sairá amanhã, *aliás*, depois de amanhã.

- Para separar advérbios e conjunções adversativas (*porém, todavia, contudo, entretanto*), principalmente quando pospostos.

**Ex.:** “A proposta, *porém*, desdizia tanto das minhas sensações últimas...”

- Algumas vezes, para indicar a elipse do verbo.

**Ex.:** Ele sai agora: eu, logo mais. (omitiu o verbo “sair”) após “eu”; elipse do verbo sair)

- Omissão por zeugma.

**Ex.:** Na classe, alguns alunos são interessados; outros, (são) relapsos. (Supressão do verbo “são” antes do vocábulo “relapsos”)

- Para indicar a interrupção de um seguimento natural das ideias e se intercala um juízo de valor ou uma reflexão subsidiária.

- Para evitar e desfazer alguma interpretação errônea que pode ocorrer quando os termos estão distribuídos de forma irregular na oração, a expressão deslocada é separada por vírgula.

**Ex.:** De todas as revoluções, para o homem, a morte é a maior e a derradeira.

- Em enumerações

**sem gradação:** Coleciono livros, revistas, jornais, discos.

**com gradação:** Não compreendo o ciúme, a saudade, a dor da despedida.

**Não se separa por vírgula:**

- sujeito de predicado;
- objeto de verbo;
- adjunto adnominal de nome;
- complemento nominal de nome;
- oração principal da subordinada substantiva (desde que esta não seja apositiva nem apareça na ordem inversa).

— **Dois Pontos**

São utilizados:

- Na enumeração, explicação, notícia subsidiária.

**Ex.:** Comprou dois presentes: um livro e uma caneta.

“que (Viegas) padecia de um reumatismo teimoso, de uma asma não menos teimosa e de uma lesão de coração: era um hospital concentrado”

“Queremos governos perfeitos com homens imperfeitos: dispare”

- Em expressões que se seguem aos verbos *dizer*, *retrucar*, *responder* (e semelhantes) e que dão fim à declaração textual, ou que assim julgamos, de outrem.

**Ex.:** “Não me quis dizer o que era: mas, como eu instasse muito: — Creio que o Damião desconfia alguma coisa”

- Em alguns casos, onde a intenção é caracterizar textualmente o discurso do interlocutor, a transcrição aparece acompanhada de aspas, e poucas vezes de travessão.

**Ex.:** “Ao cabo de alguns anos de peregrinação, atendi às suplicas de meu pai:

— Vem, dizia ele na última carta; se não vieres depressa acharás tua mãe morta!”

- Em expressões que, ao serem enunciadas com entonação especial, o contexto acaba sugerindo causa, consequência ou explicação.

**Ex.:** “Explico-me: o diploma era uma carta de alforria”

- Em expressões que possuam uma quebra na sequência das ideias.

**Ex.:** Sacudiu o vestido, ainda molhado, e caminhou.

“Não! bradei eu; não hás de entrar... não quero... la a lançar-lhe as mãos: era tarde; ela entrara e fechara-se”

— **Ponto e Vírgula**

Sinal (;) que denota pausa mais forte que a vírgula, porém mais fraca que o ponto. É utilizado:

- Em trechos longos que já possuam vírgulas, indicando uma pausa mais forte.

**Ex.:** “Enfim, cheguei-me a Virgília, que estava sentada, e travei-lhe da mão; D. Plácida foi à janela”

- Para separar as adversativas onde se deseja ressaltar o contraste.

**Ex.:** “Não se disse mais nada; mas de noite Lobo Neves insistiu no projeto”

- Em leis, separando os incisos.

- Enumeração com explicitação.

**Ex.:** Comprei alguns livros: de matemática, para estudar para o concurso; um romance, para me distrair nas horas vagas; e um dicionário, para enriquecer meu vocabulário.

- Enumeração com ponto e vírgula, mas sem vírgula, para marcar distribuição.

**Ex.:** Comprei os produtos no supermercado: farinha para um bolo; tomates para o molho; e pão para o café da manhã.

— **Travessão**

É importante não confundir o travessão (—) com o traço de união ou hífen e com o traço de divisão empregado na partição de sílabas.

O uso do travessão pode substituir vírgulas, parênteses, colchetes, indicando uma expressão intercalada:

**Ex.:** “... e eu falava-lhe de mil cousas diferentes — do último baile, da discussão das câmaras, berlindas e cavalos, de tudo, menos dos seus versos ou prosas”

Se a intercalação terminar o texto, o travessão é simples; caso contrário, se utiliza o travessão duplo.

**Ex.:** “Duas, três vezes por semana, havia de lhe deixar na algi-beira das calças — umas largas calças de enfiar —, ou na gaveta da mesa, ou ao pé do tinteiro, uma barata morta”

**IMPORTANTE!**

Como é possível observar no exemplo, pode haver vírgula após o travessão.

O travessão pode, também, denotar uma pausa mais forte.

**Ex.:** “... e se estabelece uma cousa que poderemos chamar —, solidariedade do aborrecimento humano”

Além disso, ainda pode indicar a mudança de interlocutor, na transcrição de um diálogo, com ou sem aspas.

**Ex.:** — Ah! respirou Lobo Neves, sentando-se preguiçosamente no sofá.

— Cansado? perguntei eu.

— Muito; aturei duas maçadas de primeira ordem (...)

Neste caso, pode, ou não, combinar-se com as aspas.

— **Parênteses e Colchetes**

Estes sinais ( ) [ ] apontam a existência de um isolamento sintático e semântico mais completo dentro de um enunciado, assim como estabelecem uma intimidade maior entre o autor e seu leitor. Geralmente, o uso do parêntese é marcado por uma entonação especial.

Se a pausa coincidir com o início da construção parentética, o sinal de pontuação deve aparecer após os parênteses, contudo, se a proposição ou frase inteira for encerrada pelos parênteses, a notação deve aparecer dentro deles.

**Ex.:** “Não, filhos meus (deixai-me experimentar, uma vez que seja, convosco, este suavíssimo nome); não: o coração não é tão frívolo, tão exterior, tão carnal, quanto se cuida”

# MATEMÁTICA

## NÚMEROS: NÚMEROS PRIMOS, ALGORITMO DA DIVISÃO

### — Números Primos

Os números primos<sup>1</sup> pertencem ao conjunto dos números naturais e são caracterizados por possuir apenas dois divisores: o número um e ele mesmo. Por exemplo, o número 2 é primo, pois é divisível apenas por 1 e 2.

Quando um número tem mais de dois divisores, é classificado como composto e pode ser expresso como o produto de números primos. Por exemplo, o número 6 é composto, pois possui os divisores 1, 2 e 3, e pode ser representado como o produto dos números primos  $2 \times 3 = 6$ .

Algumas considerações sobre os números primos incluem:

- O número 1 não é considerado primo, pois só é divisível por ele mesmo.
- O número 2 é o menor e único número primo par.
- O número 5 é o único primo terminado em 5.
- Os demais números primos são ímpares e terminam nos algarismos 1, 3, 7 e 9.

Uma maneira de reconhecer um número primo é realizando divisões com o número investigado. Para facilitar o processo fazemos uso dos critérios de divisibilidade:

Se o número não for divisível por 2, 3 e 5 continuamos as divisões com os próximos números primos menores que o número até que:

- Se for uma divisão exata (resto igual a zero) então o número não é primo.
- Se for uma divisão não exata (resto diferente de zero) e o quociente for menor que o divisor, então o número é primo.
- Se for uma divisão não exata (resto diferente de zero) e o quociente for igual ao divisor, então o número é primo.

Exemplo: verificar se o número 113 é primo.

Sobre o número 113, temos:

- Não apresenta o último algarismo par e, por isso, não é divisível por 2;
- A soma dos seus algarismos ( $1+1+3 = 5$ ) não é um número divisível por 3;
- Não termina em 0 ou 5, portanto não é divisível por 5.

Como vimos, 113 não é divisível por 2, 3 e 5. Agora, resta saber se é divisível pelos números primos menores que ele utilizando a operação de divisão.

### Divisão pelo número primo 7:

$$\begin{array}{r} \text{dividendo} \rightarrow 113 \overline{) 7} \leftarrow \text{divisor} \\ \underline{-7} \quad 16 \leftarrow \text{quociente} \\ 43 \\ \underline{-42} \\ \text{resto} \rightarrow 1 \end{array}$$

### Divisão pelo número primo 11:

$$\begin{array}{r} \text{dividendo} \rightarrow 113 \overline{) 11} \leftarrow \text{divisor} \\ \underline{-11} \quad 10 \leftarrow \text{quociente} \\ \text{resto} \rightarrow 03 \end{array}$$

Observe que chegamos a uma divisão não exata cujo quociente é menor que o divisor. Isso comprova que o número 113 é primo.

### Fatoração numérica

A fatoração numérica ocorre por meio da decomposição em fatores primos. Para decompor um número natural em fatores primos, realizamos divisões sucessivas pelo menor divisor primo. Em seguida, repetimos o processo com os quocientes obtidos até alcançar o quociente 1. O produto de todos os fatores primos resultantes representa a fatoração do número.

Exemplo:

$$\begin{array}{r} 60 \overline{) 2} \\ 30 \overline{) 2} \\ 15 \overline{) 3} \\ 5 \overline{) 5} \\ 1 \end{array} \quad \begin{array}{l} 60 = 2 \cdot 2 \cdot 3 \cdot 5 \cdot 1 \\ 60 = 2^2 \cdot 3 \cdot 5 \end{array}$$

### Exemplos:

1) Escreva três números diferentes cujos únicos fatores primos são os números 2 e 3.

Solução: Resposta “12, 18, 108”.

A resposta pode ser muito variada. Alguns exemplos estão na justificativa abaixo.

Para chegarmos a alguns números que possuem por fatores apenas os números 2 e 3 não precisamos escolher um número e fatorá-lo. O meio mais rápido de encontrar um número que possui por únicos fatores os números 2 e 3 é “criá-lo” multiplicando 2 e 3 quantas vezes quisermos.

Exemplos:

$$2 \times 2 \times 3 = 12$$

$$3 \times 3 \times 2 = 18$$

<sup>1</sup> <https://www.todamateria.com.br/o-que-sao-numeros-primos/>

$$2 \times 2 \times 3 \times 3 \times 3 = 108.$$

2) Qual é o menor número primo com dois algarismos?

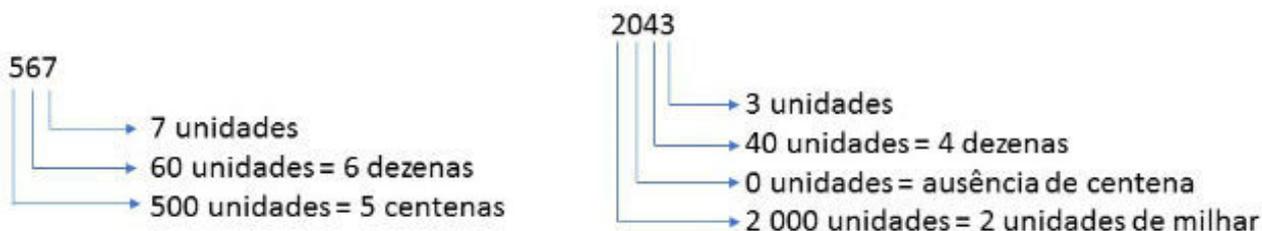
**Solução: Resposta “número 11”.**

### SISTEMAS DE NUMERAÇÃO

Nosso sistema de numeração é chamado de decimal pois sua contagem é feita de 10 em 10. Ou seja, sua base é 10.

- 10 unidades formam 1 dezena
  - 10 dezenas formam 1 centena;
  - 10 centenas formam 1 unidade de milhar;
  - 10 unidades de milhar formam 1 dezena de milhar;
  - 10 dezenas de milhar formam 1 centena de milhar
- E assim sucessivamente.

**Exemplos:**



#### Leitura dos números

O sistema de numeração é constituído de uma parte inteira e outra decimal. Lemos a parte inteira, seguida da parte decimal, acompanhada das palavras:

- Décimos .....: quando houver uma casa decimal;
- Centésimos.....: quando houver duas casas decimais;
- Milésimos.....: quando houver três casas decimais;
- Décimos milésimos .....: quando houver quatro casas decimais;
- Centésimos milésimos .....: quando houver cinco casas decimais e, assim sucessivamente.

**Exemplo:**

**(AUX.JUD. /TRT-23ª REG/FCC)** O número 0,0202 pode ser lido como:

- (A) duzentos e dois milésimos.
- (B) duzentos e dois décimos de milésimos.
- (C) duzentos e dois centésimos de milésimos.
- (D) duzentos e dois centésimos.
- (E) duzentos e dois décimos

**Resolução:**

Como temos 4 casas decimais, lemos então com décimos de milésimos, Logo: duzentos e dois décimos de milésimos.

**Resposta: B**

**CRITÉRIOS DE DIVISIBILIDADE. MÁXIMO DIVISOR COMUM (ENTRE NÚMEROS INTEIROS). MÍNIMO MÚLTIPLO COMUM (ENTRE NÚMEROS INTEIROS)**

**Múltiplos**

Dizemos que um número é múltiplo de outro quando o primeiro é resultado da multiplicação entre o segundo e algum número natural e o segundo, nesse caso, é divisor do primeiro. O que significa que existem dois números,  $x$  e  $y$ , tal que  $x$  é múltiplo de  $y$  se existir algum número natural  $n$  tal que:

$$x = y \cdot n$$

Se esse número existir, podemos dizer que  $y$  é um divisor de  $x$  e podemos escrever:  $x = n/y$

**Observações:**

- 1) Todo número natural é múltiplo de si mesmo.
- 2) Todo número natural é múltiplo de 1.
- 3) Todo número natural, diferente de zero, tem infinitos múltiplos.
- 4) O zero é múltiplo de qualquer número natural.
- 5) Os múltiplos do número 2 são chamados de números pares, e a fórmula geral desses números é  $2k$  ( $k \in \mathbb{N}$ ). Os demais são chamados de números ímpares, e a fórmula geral desses números é  $2k + 1$  ( $k \in \mathbb{N}$ ).
- 6) O mesmo se aplica para os números inteiros, tendo  $k \in \mathbb{Z}$ .

**Crítérios de divisibilidade**

São regras práticas que nos possibilitam dizer se um número é ou não divisível por outro, sem que seja necessário efetuarmos a divisão.

No quadro abaixo temos um resumo de alguns dos critérios:



(Fonte: <https://www.guiadamatematica.com.br/criterios-de-divisibilidade/> - reeditado)

**Vale ressaltar a divisibilidade por 7:** Um número é divisível por 7 quando o último algarismo do número, multiplicado por 2, subtraído do número sem o algarismo, resulta em um número múltiplo de 7. Neste, o processo será repetido a fim de diminuir a quantidade de algarismos a serem analisados quanto à divisibilidade por 7.

**Outros critérios**

**Divisibilidade por 12:** Um número é divisível por 12 quando é divisível por 3 e por 4 ao mesmo tempo.

**Divisibilidade por 15:** Um número é divisível por 15 quando é divisível por 3 e por 5 ao mesmo tempo.

**Fatoração numérica**

Trata-se de decompor o número em fatores primos. Para decompor este número natural em fatores primos, dividimos o mesmo pelo seu menor divisor primo, após pegamos o quociente e dividimos o pelo seu menor divisor, e assim sucessivamente até obtermos o quociente 1. O produto de todos os fatores primos representa o número fatorado. Exemplo:

$$\begin{array}{r|l}
 144 & 2 \\
 72 & 2 \\
 36 & 2 \\
 18 & 2 \\
 9 & 3 \\
 3 & 3 \\
 \hline
 1 & 144 = 2^4 \times 3^2
 \end{array}$$

**Divisores**

Os divisores de um número n, é o conjunto formado por todos os números que o dividem exatamente. Tomemos como exemplo o número 12.

$$\begin{array}{r|l}
 12 & 1 \\
 \hline
 0 & 12
 \end{array}
 \quad
 \begin{array}{r|l}
 12 & 2 \\
 \hline
 0 & 6
 \end{array}
 \quad
 \begin{array}{r|l}
 12 & 3 \\
 \hline
 0 & 4
 \end{array}$$

$$\begin{array}{r|l}
 12 & 4 \\
 \hline
 0 & 3
 \end{array}
 \quad
 \begin{array}{r|l}
 12 & 6 \\
 \hline
 0 & 2
 \end{array}
 \quad
 \begin{array}{r|l}
 12 & 12 \\
 \hline
 0 & 1
 \end{array}$$

Um método para descobrirmos os divisores é através da fatoração numérica. O número de divisores naturais é igual ao produto dos expoentes dos fatores primos acrescidos de 1.

Logo o número de divisores de 12 são:

$$\underbrace{2^2}_{(2+1)} \cdot \underbrace{3^1}_{(1+1)} = (2 + 1) \cdot (1 + 1) = 3 \cdot 2 = 6 \text{ divisores naturais}$$

Para sabermos quais são esses 6 divisores basta pegarmos cada fator da decomposição e seu respectivo expoente natural que varia de zero até o expoente com o qual o fator se apresenta na decomposição do número natural.

$$12 = 2^2 \cdot 3^1 =$$

$2^2 = 2^0, 2^1$  e  $2^2$ ;  $3^1 = 3^0$  e  $3^1$ , teremos:

$$2^0 \cdot 3^0 = 1$$

$$2^0 \cdot 3^1 = 3$$

$$2^1 \cdot 3^0 = 2$$

$$2^1 \cdot 3^1 = 2 \cdot 3 = 6$$

$$2^2 \cdot 3^1 = 4 \cdot 3 = 12$$

$$2^2 \cdot 3^0 = 4$$

O conjunto de divisores de 12 são:  $D(12) = \{1, 2, 3, 4, 6, 12\}$

A soma dos divisores é dada por:  $1 + 2 + 3 + 4 + 6 + 12 = 28$

**Máximo divisor comum (MDC)**

É o **maior número** que é divisor comum de todos os números dados. Para o cálculo do MDC usamos a **decomposição em fatores primos**. Procedemos da seguinte maneira:

Após decompor em fatores primos, o MDC é o produto dos **FATORES COMUNS** obtidos, cada um deles elevado ao seu **MENOR EXPONENTE**. Exemplo:

$$\text{MDC}(18, 24, 42) =$$

# CONHECIMENTO BÁSICO DE INFORMÁTICA

**PRINCIPAIS COMPONENTES DE UM COMPUTADOR. FUNCIONAMENTO BÁSICO DE UM COMPUTADOR. FUNÇÃO E CARACTERÍSTICAS DOS PRINCIPAIS DISPOSITIVOS UTILIZADOS EM UM COMPUTADOR. CONCEITOS BÁSICOS SOBRE HARDWARE E SOFTWARE. DISPOSITIVO DE ENTRADA E SAÍDA DE DADOS**

## Hardware

Hardware refere-se a parte física do computador, isto é, são os dispositivos eletrônicos que necessitamos para usarmos o computador. Exemplos de hardware são: CPU, teclado, mouse, disco rígido, monitor, scanner, etc.

## Software

Software, na verdade, **são os programas usados para fazer tarefas e para fazer o hardware funcionar**. As instruções de software são programadas em uma linguagem de computador, traduzidas em linguagem de máquina e executadas por computador.

O software pode ser categorizado em dois tipos:

- Software de sistema operacional
- Software de aplicativos em geral

### • Software de sistema operacional

O software de sistema é o responsável pelo funcionamento do computador, é a plataforma de execução do usuário. Exemplos de software do sistema incluem sistemas operacionais como Windows, Linux, Unix, Solaris etc.

### • Software de aplicação

O software de aplicação é aquele utilizado pelos usuários para execução de tarefas específicas. Exemplos de software de aplicativos incluem Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Access, etc.

Para não esquecer:

<b>HARDWARE</b>	É a parte física do computador
<b>SOFTWARE</b>	São os programas no computador (de funcionamento e tarefas)

## Periféricos

Periféricos são os dispositivos externos para serem utilizados no computador, ou mesmo para aprimora-lo nas suas funcionalidades. Os dispositivos podem ser essenciais, como o teclado, ou aqueles que podem melhorar a experiência do usuário e até mesmo melhorar o desempenho do computador, tais como design, qualidade de som, alto falantes, etc.

Tipos:

<b>PERIFÉRICOS DE ENTRADA</b>	Utilizados para a entrada de dados;
<b>PERIFÉRICOS DE SAÍDA</b>	Utilizados para saída/visualização de dados

### • Periféricos de entrada mais comuns.

- O teclado é o dispositivo de entrada mais popular e é um item essencial. Hoje em dia temos vários tipos de teclados ergonômicos para ajudar na digitação e evitar problemas de saúde muscular;
- Na mesma categoria temos o scanner, que digitaliza dados para uso no computador;
- O mouse também é um dispositivo importante, pois com ele podemos apontar para um item desejado, facilitando o uso do computador.

### • Periféricos de saída populares mais comuns

- Monitores, que mostra dados e informações ao usuário;
- Impressoras, que permite a impressão de dados para material físico;
- Alto-falantes, que permitem a saída de áudio do computador;
- Fones de ouvido.

## Sistema Operacional

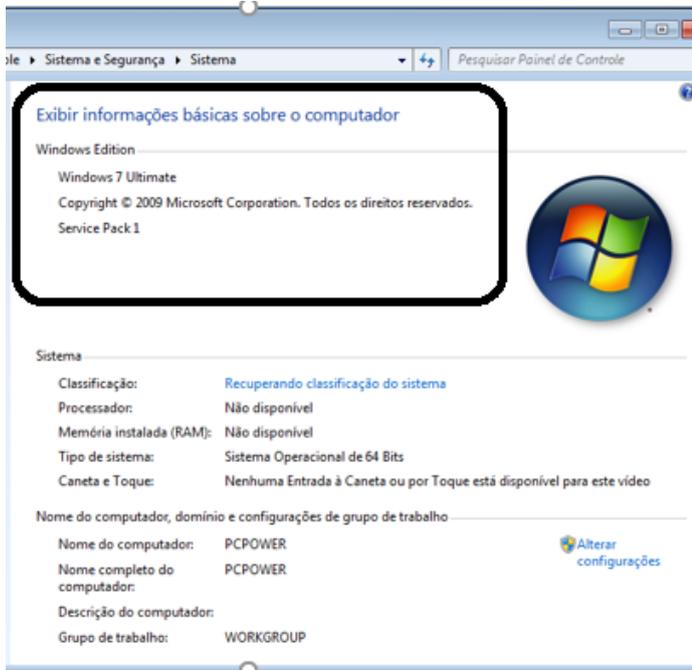
O software de sistema operacional é o responsável pelo funcionamento do computador. É a plataforma de execução do usuário. Exemplos de software do sistema incluem sistemas operacionais como Windows, Linux, Unix, Solaris etc.

### • Aplicativos e Ferramentas

São softwares utilizados pelos usuários para execução de tarefas específicas. Exemplos: Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Access, além de ferramentas construídas para fins específicos.

**NOÇÕES DE SISTEMA OPERACIONAL (WINDOWS)**

**WINDOWS 7**



**Conceito de pastas e diretórios**

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

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

Dentro deste contexto temos uma hierarquia de pastas.



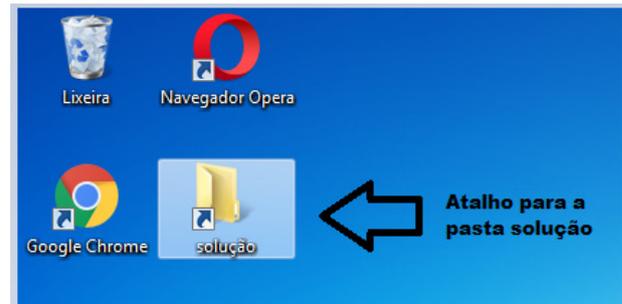
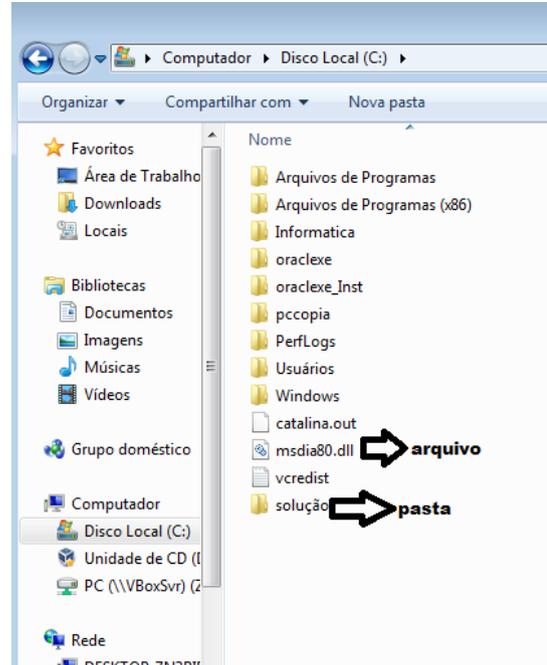
No caso da figura acima, temos quatro pastas e quatro arquivos.

**Arquivos e atalhos**

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

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

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



**Área de trabalho do Windows 7**



**Área de transferência**

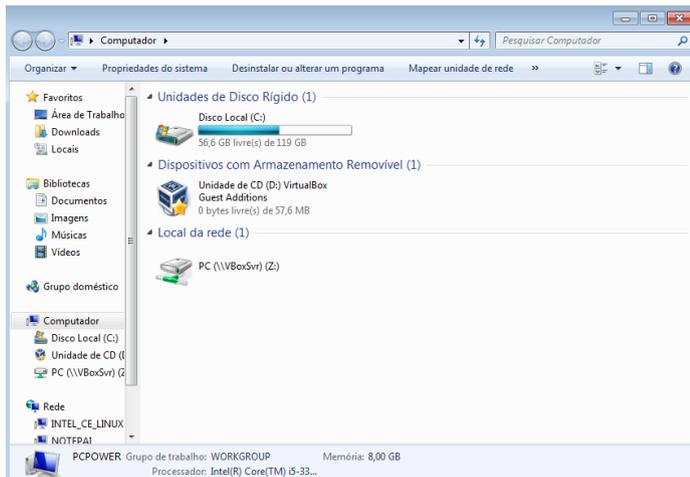
A área de transferência é muito importante e funciona em segundo plano. Ela funciona de forma temporária guardando vários tipos de itens, tais como arquivos, informações etc.

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

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

**Manipulação de arquivos e pastas**

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



**Uso dos menus**



**Programas e aplicativos**

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

**Interação com o conjunto de aplicativos**

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

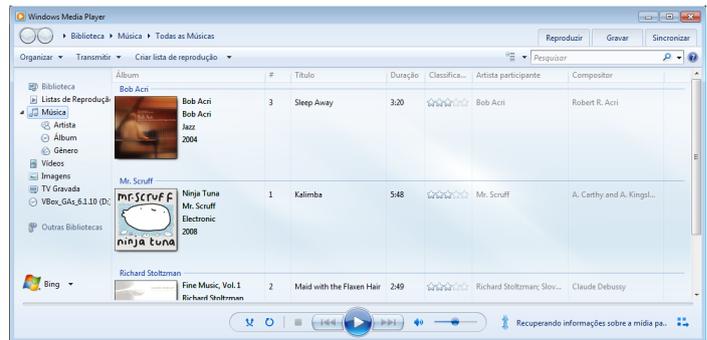
**Facilidades**



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

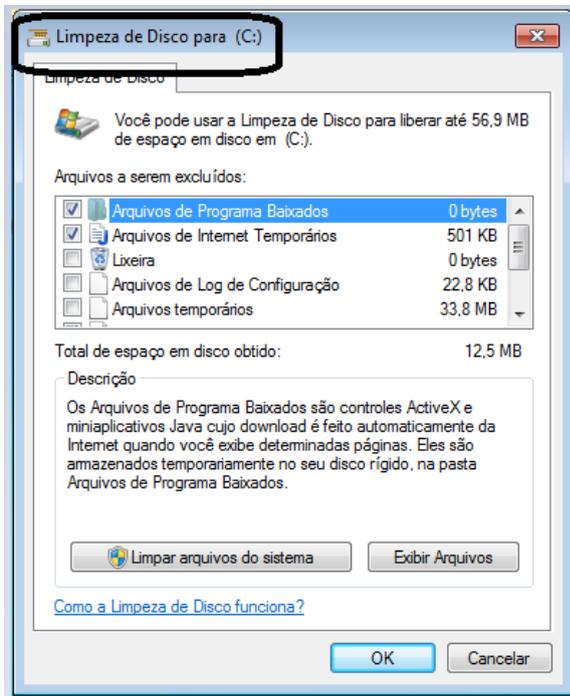
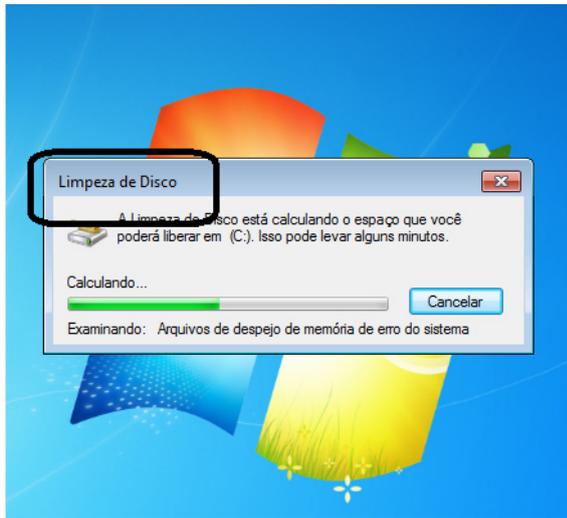
**Música e Vídeo**

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

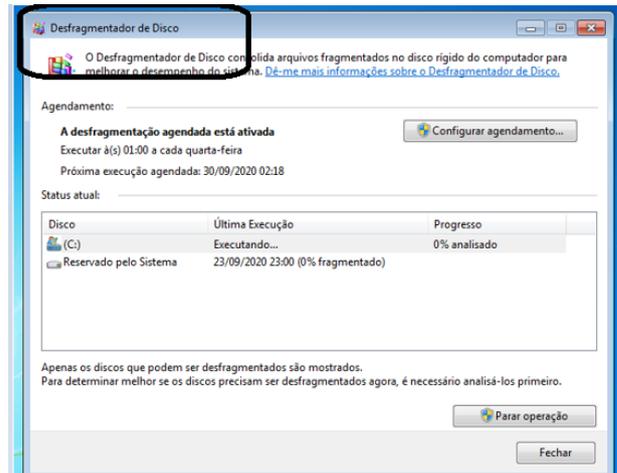


**Ferramentas do sistema**

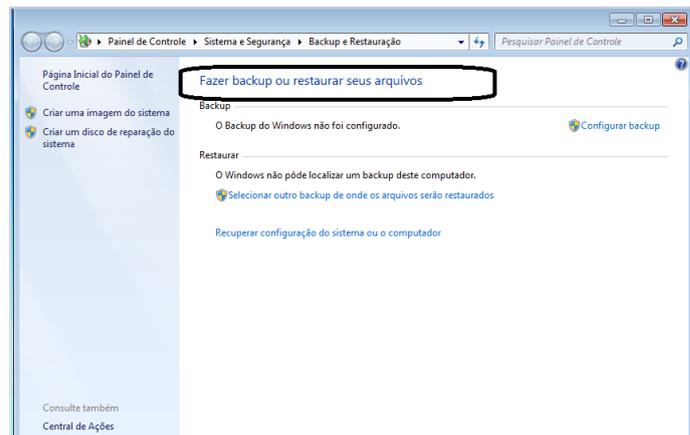
• A limpeza de disco é uma ferramenta importante, pois o próprio Windows sugere arquivos inúteis e podemos simplesmente confirmar sua exclusão.



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



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



## WINDOWS 8

### Exibir informações básicas sobre o computador

#### Edição do Windows

Avaliação do Windows 8  
Enterprise

© 2012 Microsoft Corporation.  
Todos os direitos reservados.



#### Sistema

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

#### Nome do computador, domínio e configurações de grupo de trabalho

Nome do computador: SOLUCAOW8 [Alterar configurações](#)  
 Nome completo do computador: SOLUCAOW8  
 Descrição do computador:  
 Grupo de trabalho: WORKGROUP

# NOÇÕES DE GESTÃO PÚBLICA E ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO

## DIREITO CONSTITUCIONAL: CONCEITO; CLASSIFICAÇÃO; PODER CONSTITUINTE

### Conceito de Constituição

A Constituição é a norma suprema que rege a organização de um Estado Nacional.

Por não haver na doutrina um consenso sobre o conceito de Constituição, faz-se importante o estudo das diversas concepções que o englobam. Então vejamos:

#### – Constituição Sociológica

Idealizada por Ferdinand Lassalle, em 1862, é aquela que deve traduzir a soma dos fatores reais de poder que rege determinada nação, sob pena de se tornar mera folha de papel escrita, que não corresponde à Constituição real.

#### – Constituição Política

Desenvolvida por Carl Schmitt, em 1928, é aquela que decorre de uma decisão política fundamental e se traduz na estrutura do Estado e dos Poderes e na presença de um rol de direitos fundamentais. As normas que não traduzirem a decisão política fundamental não serão Constituição propriamente dita, mas meras leis constitucionais.

#### – Constituição Jurídica

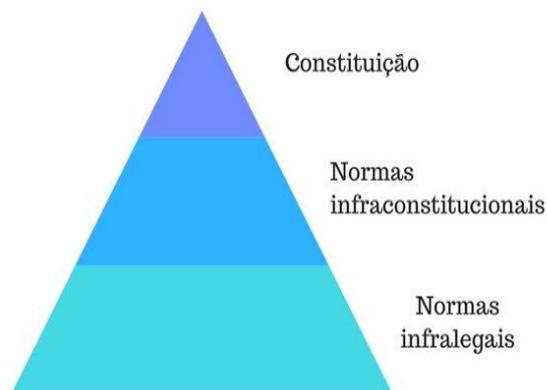
Fundada nas lições de Hans Kelsen, em 1934, é aquela que se constitui em norma hipotética fundamental pura, que traz fundamento transcendental para sua própria existência (sentido lógico-jurídico), e que, por se constituir no conjunto de normas com mais alto grau de validade, deve servir de pressuposto para a criação das demais normas que compõem o ordenamento jurídico (sentido jurídico-positivo).

Na concepção jurídico-positiva de Hans Kelsen, a Constituição ocupa o ápice da pirâmide normativa, servindo como paradigma máximo de validade para todas as demais normas do ordenamento jurídico.

Ou seja, as leis e os atos infralegais são hierarquicamente inferiores à Constituição e, por isso, somente serão válidos se não contrariarem as suas normas.

Abaixo, segue a imagem ilustrativa da Pirâmide Normativa:

### Pirâmide Normativa



Como Normas Infraconstitucionais entendem-se as Leis Complementares e Ordinárias;

Como Normas Infralegais entendem-se os Decretos, Portarias, Instruções Normativas, Resoluções, etc.

### Constitucionalismo

Canotilho define o constitucionalismo como uma teoria (ou ideologia) que ergue o princípio do governo limitado indispensável à garantia dos direitos em dimensão estruturante da organização político-social de uma comunidade.

Neste sentido, o constitucionalismo moderno representará uma técnica específica de limitação do poder com fins garantísticos.

O conceito de constitucionalismo transporta, assim, um claro juízo de valor. É, no fundo, uma teoria normativa da política, tal como a teoria da democracia ou a teoria do liberalismo.

Partindo, então, da ideia de que o Estado deva possuir uma Constituição, avança-se no sentido de que os textos constitucionais contêm regras de limitação ao poder autoritário e de prevalência dos direitos fundamentais, afastando-se a visão autoritária do antigo regime.

### Poder Constituinte Originário, Derivado e Decorrente - Reforma (Emendas e Revisão) e Mutação da Constituição

Canotilho afirma que o poder constituinte tem suas raízes em uma força geral da Nação. Assim, tal força geral da Nação atribui ao povo o poder de dirigir a organização do Estado, o que se convencionou chamar de poder constituinte.

Munido do poder constituinte, o povo atribui parcela deste a órgãos estatais especializados, que passam a ser denominados de Poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário).

Portanto, o poder constituinte é de titularidade do povo, mas é o Estado, por meio de seus órgãos especializados, que o exerce.

– **Poder Constituinte Originário**

É aquele que cria a Constituição de um novo Estado, organizando e estabelecendo os poderes destinados a reger os interesses de uma sociedade. Não deriva de nenhum outro poder, não sofre qualquer limitação na órbita jurídica e não se subordina a nenhuma condição, por tudo isso é considerado um poder de fato ou poder político.

– **Poder Constituinte Derivado**

Também é chamado de Poder instituído, de segundo grau ou constituído, porque deriva do Poder Constituinte originário, encontrando na própria Constituição as limitações para o seu exercício, por isso, possui natureza jurídica de um poder jurídico.

– **Poder Constituinte Derivado Decorrente**

É a capacidade dos Estados, Distrito Federal e unidades da Federação elaborarem as suas próprias Constituições (Lei Orgânica), no intuito de se auto-organizarem. O exercente deste Poder são as Assembleias Legislativas dos Estados e a Câmara Legislativa do Distrito Federal.

– **Poder Constituinte Derivado Reformador**

Pode editar emendas à Constituição. O exercente deste Poder é o Congresso Nacional.

– **Mutação da Constituição**

A interpretação constitucional deverá levar em consideração todo o sistema. Em caso de antinomia de normas, buscar-se-á a solução do aparente conflito através de uma interpretação sistemática, orientada pelos princípios constitucionais.

Assim, faz-se importante diferenciarmos reforma e mutação constitucional. Vejamos:

– **Reforma Constitucional** seria a modificação do texto constitucional, através dos mecanismos definidos pelo poder constituinte originário (emendas), alterando, suprimindo ou acrescentando artigos ao texto original.

– **Mutações Constitucionais** não seria alterações físicas, palpáveis, materialmente perceptíveis, mas sim alterações no significado e sentido interpretativo de um texto constitucional. A transformação não está no texto em si, mas na interpretação daquela regra enunciada. O texto permanece inalterado.

As mutações constitucionais, portanto, exteriorizam o caráter dinâmico e de prospecção das normas jurídicas, através de processos informais. Informais no sentido de não serem previstos dentre aquelas mudanças formalmente estabelecidas no texto constitucional.

**Métodos de Interpretação Constitucional**

A hermenêutica constitucional tem por objeto o estudo e a sistematização dos processos aplicáveis para determinar o sentido e o alcance das normas constitucionais. É a ciência que fornece a técnica e os princípios segundo os quais o operador do Direito poderá apreender o sentido social e jurídico da norma constitucional em exame, ao passo que a interpretação consiste em desvendar o real significado da norma. É, enfim, a ciência da interpretação das normas constitucionais.

A interpretação das normas constitucionais é realizada a partir da aplicação de um conjunto de métodos hermenêuticos desenvolvidos pela doutrina e pela jurisprudência. Vejamos cada um deles:

– **Método Hermenêutico Clássico**

Também chamado de método jurídico, desenvolvido por Ernest Forsthoff, considera a Constituição como uma lei em sentido amplo, logo, a arte de interpretá-la deverá ser realizada tal qual a de uma lei, utilizando-se os métodos de interpretação clássicos, como, por exemplo, o literal, o lógico-sistemático, o histórico e o teleológico.

– **Literal ou gramatical:** examina-se separadamente o sentido de cada vocábulo da norma jurídica. É tida como a mais singela forma de interpretação, por isso, nem sempre é o mais indicado;

– **Lógico-sistemático:** conduz ao exame do sentido e do alcance da norma de forma contextualizada ao sistema jurídico que integra. Parte do pressuposto de que a norma é parcela integrante de um todo, formando um sistema jurídico articulado;

– **Histórico:** busca-se no momento da produção normativa o verdadeiro sentido da lei a ser interpretada;

– **Teleológico:** examina o fim social que a norma jurídica pretende atingir. Possui como pressuposto a intenção do legislador ao criar a norma.

– **Método Tópico-Problemático**

Este método valoriza o problema, o caso concreto. Foi idealizado por Theodor Viehweg. Ele interpreta a Constituição tentando adaptar o problema concreto (o fato social) a uma norma constitucional. Busca-se, assim, solucionar o problema “encaixando” em uma norma prevista no texto constitucional.

– **Método Hermenêutico-Concretizador**

Seu principal mentor foi Konrad Hesse. Concretizar é aplicar a norma abstrata ao caso concreto.

Este método reconhece a relevância da pré-compreensão do intérprete acerca dos elementos envolvidos no texto constitucional a ser desvendado.

A reformulação desta pré-compreensão e a subsequente releitura do texto normativo, com o posterior contraponto do novo conteúdo obtido com a realidade social (movimento de ir e vir) deve-se repetir continuamente até que se chegue à solução ótima do problema. Esse movimento é denominado círculo hermenêutico ou espiral hermenêutica.

– **Método Científico-Espiritual**

Desenvolvido por Rudolf Smend. Baseia-se no pressuposto de que o intérprete deve buscar o espírito da Constituição, ou seja, os valores subjacentes ao texto constitucional.

É um método marcadamente sociológico que analisa as normas constitucionais a partir da ordem de valores imanentes do texto constitucional, a fim de alcançar a integração da Constituição com a realidade social.

– **Método Normativo-Estruturante**

Pensado por Friedrich Muller, parte da premissa de que não há uma identidade entre a norma jurídico-constitucional e o texto normativo. A norma constitucional é mais ampla, uma vez que alcança a realidade social subjacente ao texto normativo.

Assim, compete ao intérprete identificar o conteúdo da norma constitucional para além do texto normativo. Daí concluir-se que a norma jurídica só surge após a interpretação do texto normativo.

### Princípios de Interpretação Constitucional

#### – Princípio da Unidade da Constituição

O texto constitucional deve ser interpretado de forma a evitar contradições internas (antinomias), sobretudo entre os princípios constitucionais estabelecidos. O intérprete deve considerar a Constituição na sua totalidade, harmonizando suas aparentes contradições.

#### – Princípio do Efeito Integrador

Traduz a ideia de que na resolução dos problemas jurídico-constitucionais deve-se dar primazia aos critérios que favoreçam a unidade político-social, uma vez que a Constituição é um elemento do processo de integração comunitária.

#### – Princípio da Máxima Efetividade

Também chamado de princípio da eficiência, ou princípio da interpretação efetiva, reza que a interpretação constitucional deve atribuir o sentido que dê maior efetividade à norma constitucional para que ela cumpra sua função social.

É hoje um princípio aplicado a todas as normas constitucionais, sendo, sobretudo, aplicado na interpretação dos direitos fundamentais.

#### – Princípio da Justeza

Também chamado de princípio da conformidade funcional, estabelece que os órgãos encarregados da interpretação constitucional não devem chegar a um resultado que subverta o esquema organizatório e funcional traçado pelo legislador constituinte.

Ou seja, não pode o intérprete alterar a repartição de funções estabelecida pelos Poderes Constituintes originário e derivado.

#### – Princípio da Harmonização

Este princípio também é conhecido como princípio da concórdia prática, e determina que, em caso de conflito aparente entre normas constitucionais, o intérprete deve buscar a coordenação e a combinação dos bens jurídicos em conflito, de modo a evitar o sacrifício total de uns em relação aos outros.

#### – Princípio da Força Normativa da Constituição

Neste princípio o intérprete deve buscar a solução hermenêutica que possibilite a atualização normativa do texto constitucional, concretizando sua eficácia e permanência ao longo do tempo.

#### – Princípio da Interpretação conforme a Constituição

Este princípio determina que, em se tratando de atos normativos primários que admitem mais de uma interpretação (normas polissêmicas ou plurissignificativas), deve-se dar preferência à interpretação legal que lhe dê um sentido conforme a Constituição.

#### – Princípio da Supremacia

Nele, tem-se que a Constituição Federal é a norma suprema, haja vista ser fruto do exercício do Poder Constituinte originário. Essa supremacia será pressuposto para toda interpretação jurídico-constitucional e para o exercício do controle de constitucionalidade.

#### – Princípio da Presunção de Constitucionalidade das Leis

Segundo ele, presumem-se constitucionais as leis e atos normativos primários até que o Poder Judiciário os declare inconstitu-

cionais. Ou seja, gozam de presunção relativa.

#### – Princípio da Simetria

Deste princípio extrai-se que, as Constituições Estaduais, a Lei Orgânica do Distrito Federal e as Leis Orgânicas Municipais devem seguir o modelo estatuído na Constituição Federal.

#### – Princípio dos Poderes Implícitos

Segundo a teoria dos poderes implícitos, para cada dever outorgado pela Constituição Federal a um determinado órgão, são implicitamente conferidos amplos poderes para o cumprimento dos objetivos constitucionais.

### Classificação das Constituições

#### – Quanto à Origem

**a) Democrática, Promulgada ou Popular:** elaborada por legítimos representantes do povo, normalmente organizados em torno de uma Assembleia Constituinte;

**b) Outorgada:** imposta pela vontade de um poder absolutista ou totalitário, não democrático;

**c) Cesarista, Bonapartista, Plebiscitária ou Referendária:** criada por um ditador ou imperador e posteriormente submetida à aprovação popular por plebiscito ou referendo.

#### – Quanto ao Conteúdo

**a) Formal:** compõe-se do que consta em documento solene;

**b) Material:** composta por regras que exteriorizam a forma de Estado, organizações dos Poderes e direitos fundamentais, podendo ser escritas ou costumeiras.

#### – Quanto à Forma

**a) Escrita ou Instrumental:** formada por um texto;

**a.i) Escrita Legal** – formada por um texto oriundo de documentos esparsos ou fragmentados;

**a.ii) Escrita Codificada** – formada por um texto inscrito em documento único.

**b) Não Escrita:** identificada a partir dos costumes, da jurisprudência predominante e até mesmo por documentos escritos.

#### – Quanto à Estabilidade, Mutabilidade ou Alterabilidade

**a) Imutável:** não prevê nenhum processo para sua alteração;

**b) Fixa:** só pode ser alterada pelo Poder Constituinte Originário;

**c) Rígida:** o processo para a alteração de suas normas é mais difícil do que o utilizado para criar leis;

**d) Flexível:** o processo para sua alteração é igual ao utilizado para criar leis;

**e) Semirígida ou Semiflexível:** dotada de parte rígida e parte flexível.

#### – Quanto à Extensão

**a) Sintética:** regulamenta apenas os princípios básicos de um Estado, organizando-o e limitando seu poder, por meio da estipulação de direitos e garantias fundamentais;

**b) Analítica:** vai além dos princípios básicos e dos direitos fundamentais, detalhando também outros assuntos, como de ordem econômica e social.

– Quanto à Finalidade

- a) **Garantia:** contém proteção especial às liberdades públicas;
- b) **Dirigente:** confere atenção especial à implementação de programas pelo Estado.

– Quanto ao Modo de Elaboração

- a) **Dogmática:** sistematizada a partir de ideias fundamentais;
- b) **Histórica:** de elaboração lenta, pois se materializa a partir dos costumes, que se modificam ao longo do tempo.

– Quanto à Ideologia

- a) **Ortodoxa:** forjada sob a ótica de somente uma ideologia;
- b) **Eclética:** fundada em valores plurais.

– Quanto ao Valor ou Ontologia (Karl Loewestein)

- a) **Normativa:** dotada de valor jurídico legítimo;
- b) **Nominal:** sem valor jurídico, apenas social;
- c) **Semântica:** tem importância jurídica, mas não valorização legítima, pois é criada apenas para justificar o exercício de um Poder não democrático.

Classificação da Constituição da República Federativa do Brasil								
Democrática, Promulgada ou Popular	Formal	Escrita	Rígida	Analítica	Dirigente	Dogmática	Eclética	Normativa

**Classificação das Normas Constitucionais**

- **Normas Constitucionais de Eficácia Plena:** Possuem aplicabilidade imediata, direta e integral.
- **Normas Constitucionais de Eficácia Contida:** Possuem aplicabilidade imediata, direta, mas não integral.
- **Normas Constitucionais de Eficácia Limitada Definidoras de Princípios Institutivos:** Possuem aplicabilidade indireta, dependem de lei posterior para dar corpo a institutos jurídicos e aos órgãos ou entidades do Estado, previstos na Constituição.
- **Normas Constitucionais de Eficácia Limitada Definidoras de Princípios Programáticos:** Possuem aplicabilidade indireta, estabelecem programas, metas, objetivos a serem desenvolvidos pelo Estado, típicas das Constituições dirigentes.
- **Normas Constitucionais de Eficácia Absoluta:** Não podem ser abolidas nem mesmo por emenda à Constituição Federal.
- **Normas Constitucionais de Eficácia Exaurida:** Possuem aplicabilidade esgotada.
  
- **Normas Constitucionais de Eficácia Negativa**
  - Impedem a recepção das normas infraconstitucionais pré-constitucionais materialmente incompatíveis, revogando-as;
  - Impedem que sejam produzidas normas ulteriores que contrariem os programas por ela estabelecidos. Serve, assim, como parâmetro para o controle de constitucionalidade;
  - Obrigam a atuação do Estado no sentido de conferir eficácia aos programas estatuídos no texto constitucional.

**História Constitucional Brasileira**

– **Constituição de 1824<sup>1</sup>**

Primeira Constituição brasileira, a Constituição Política do Império do Brasil foi outorgada por Dom Pedro I, em 25 de março de 1824. Instalava-se um governo monárquico, hereditário, constitucional e representativo.

Além dos três Poderes, Legislativo, Judiciário e Executivo, havia ainda o Poder Moderador. O Poder Legislativo era exercido pela Assembleia Geral, composta de duas câmaras: a dos senadores, cujos membros eram vitalícios e nomeados pelo Imperador dentre integrantes de uma lista tríplice enviada pela Província, e a dos deputados, eletiva e temporária.

Nesta Constituição destacaram-se: o fortalecimento da figura do Imperador com a criação do Poder Moderador acima dos outros Poderes; a indicação pelo Imperador dos presidentes que governariam as províncias; o sistema eletivo indireto e censitário, com o voto restrito aos homens livres e proprietários e subordinado a seu nível de renda.

Em 1834 foi promulgado o Ato Adicional, que criava as Assembleias Legislativas provinciais e suprimia o Poder Moderador, só restaurado em 1840, com a Emenda Interpretativa do Ato Adicional.

Foi a constituição que vigorou por maior tempo, 65 anos.

– **Constituição de 1891**

Foi promulgada pelo Congresso Constitucional, o mesmo que elegeu Deodoro da Fonseca como Presidente. Tinha caráter liberal e federalista, inspirado na tradição republicana dos Estados Unidos.

Instituiu o presidencialismo, concedeu grande autonomia aos estados da federação e garantiu a liberdade partidária.

<sup>1</sup> [https://www2.camara.leg.br/a-camara/visiteacamara/cultura-na-camara/copy\\_of\\_museu/publicacoes/arquivos-pdf/Constituicoes%20Brasileiras-PDF.pdf](https://www2.camara.leg.br/a-camara/visiteacamara/cultura-na-camara/copy_of_museu/publicacoes/arquivos-pdf/Constituicoes%20Brasileiras-PDF.pdf)

# CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## Agente Administrativo

### ATENDIMENTO AO PÚBLICO EXTERNO E INTERNO, PESSOALMENTE, VIA TELEFONE OU VIA EMAIL

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 àquelas 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 entoação 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, duran-

te 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 constranger emissores de grosserias e rudezas. Gentiliza gera gentileza.

#### **Interesse**

Arelado 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, telefonemas 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.

### — Atendimento interno

O atendimento ao cliente interno envolve tudo o que uma organização pode fazer para ajudar seus funcionários a cumprir suas obrigações, atingir suas metas e desfrutar de seu trabalho. Abrange como diferentes departamentos se comunicam uns com os outros e como os indivíduos interagem com seus colegas, subordinados e superiores. É um aspecto vital dos negócios modernos, pois cria o ambiente no qual uma empresa tem mais chances de sucesso.

### Por que o atendimento ao cliente interno é importante?

A importância do atendimento ao cliente interno não pode ser exagerada, especialmente para um departamento como o de recursos humanos, onde as interações internas são parte integrante de suas tarefas diárias. Existem vários benefícios em cultivar um bom atendimento ao cliente interno como uma de suas metas de negócios, por isso é fácil entender por que é um aspecto tão valorizado dos negócios modernos.

Os benefícios incluem:

- Aumentar a produtividade da equipe.
- Aumentar a satisfação dos funcionários com sua experiência de trabalho.
- Criação de canais de comunicação claros.

- Estimular a fidelidade dos funcionários.
- Resolver problemas mais rapidamente.
- Melhorar o atendimento ao cliente externo.

Existem muitas dicas e práticas recomendadas de atendimento ao cliente que podem ser implementadas em uma empresa para desenvolver um excelente atendimento ao cliente interno. A criação de um programa que consiste em todos ou na maioria desses elementos pode ter um grande impacto na produtividade e no moral da equipe.

### — Atendimento externo

Muito provavelmente, você pode se lembrar vividamente de experiências boas e ruins ao interagir com o atendimento ao cliente externo pessoalmente ou por telefone. Você interage com a equipe externa de atendimento ao cliente ao fazer reservas para jantar, verificar um livro na biblioteca ou comprar um carro novo, para citar apenas alguns exemplos encontrados na vida cotidiana. O trabalho de um representante externo de atendimento ao cliente é ajudá-lo – o cliente – dentro dos parâmetros da política da empresa.

Atendimento ao cliente externo é o negócio de ajudar indivíduos e entidades fora da organização a obter bens, produtos, informações e serviços. Os usuários finais podem ser compradores, patronos de cinema, turistas, clientes empresariais ou empresas interessadas em contratar serviços. O atendimento ao cliente externo avalia as necessidades do usuário final e estabelece processos e protocolos para atender a essas expectativas.

A pessoa média não distingue entre atendimento ao cliente externo e atendimento ao cliente em geral. No entanto, os termos são mais sutis nos negócios. As grandes organizações tendem a ser muito claras sobre os papéis e suas funções de atendimento para com o cliente externo versus interno. Ambas as áreas são essenciais para o bom funcionamento e sucesso de uma organização.

### Atendimento ao Cliente Externo x Interno

O atendimento externo existe para prestar os mais diversos tipos de atendimento àqueles que estão fora da organização. Por outro lado, o atendimento ao cliente interno refere-se ao atendimento, suporte e assistência estendidos aos funcionários e partes interessadas filiadas à organização. O help desk de TI e os recursos humanos, por exemplo, se esforçam para fornecer um atendimento eficiente ao cliente interno. Departamentos e equipes que dependem uns dos outros são provedores e receptores de atendimento ao cliente interno.

### Importância do Atendimento ao Cliente Externo

O Advertising Specialty Institute, ou ASI, afirma que o atendimento ao cliente externo trata de atender e exceder as necessidades e desejos dos clientes. Exemplos de bom atendimento ao cliente externo incluem saudar calorosamente um hóspede do hotel, servir alegremente os clientes do restaurante, emitir um reembolso sem complicações e processar um pedido com eficiência. Empresas que valorizam o relacionamento com o cliente vão além para conhecer seus clientes e atender seus desejos e expectativas de qualidade.

A ASI observa ainda que um bom atendimento ao cliente interno e externo anda de mãos dadas. Clientes internos, como funcionários, parceiros de negócios e acionistas, têm maior probabilidade de serem bons embaixadores da empresa e prestar atendimento ao cliente com um sorriso se estiverem genuinamente felizes e leais à empresa.

**— Via telefone**

Hoje, muitas pessoas preferem e-mails e mensagens de texto a telefonemas para comunicação relacionada ao trabalho. Por quê? Fazer ligações de negócios pode ser um pouco estressante.

De acordo com Darlene Price, presidente da Well Said, Inc. e autora de Well Said! Apresentações e conversas que geram resultados, o medo de falar ao telefone e a dúvida sobre o que dizer e como dizer impedem que muitos potenciais chamadores disquem números.

Ao contrário de e-mails e mensagens, onde você pode editar suas palavras a qualquer momento, usar um telefone para comunicação comercial é uma experiência em tempo real. Os primeiros 20 segundos da sua chamada podem ser a chave para o sucesso. Usando apenas a combinação de suas palavras e tom de voz, você pode aumentar ou diminuir suas chances de obter o resultado desejado dessa interação.

Embora possa ser mais conveniente entrar em contato com alguém por meio de tecnologias digitais, o telefone ainda é uma forma mais pessoal de conduzir uma conversa de negócios. Nada pode substituir o som de uma voz humana.

Fora do domínio das mensagens de texto e e-mails, muitas entrevistas de emprego e reuniões de negócios ainda são conduzidas inteiramente por telefone. Por isso é importante saber falar com impacto usando esse meio de comunicação.

**Como conduzir uma conversa de negócios ao telefone**

- Prepare-se para uma chamada;
- Apresente-se;
- Indique o principal motivo da sua chamada;
- Ouça ativamente sem interromper;
- Pratique sua etiqueta de telefone comercial;
- Agradeça.

**Prepare-se para uma chamada**

Qual é a primeira coisa que você deve fazer antes de fazer uma ligação comercial? Reserve um momento para se preparar. Aqui estão alguns passos para fazer isso de forma eficaz:

– Identifique o motivo pelo qual você está ligando. Saber o objetivo de sua ligação comercial evitará que você fique nervoso ao falar com alguém que mal conhece. Quer vender algo, pedir ajuda ou obter alguma informação? Pense por um minuto sobre o objetivo que deseja alcançar com esta ligação.

– Anote os pontos-chave que você precisa cobrir. Para manter sua ligação sob controle, prepare algumas anotações sobre os assuntos que deseja discutir durante a conversa, bem como quaisquer perguntas que precise fazer. Alguns pontos também podem ajudá-lo a se sentir mais confiante e a manter o controle da conversa.

– Prepare as informações de suporte necessárias. Esteja perto de um dispositivo com internet para que você possa pesquisar dados extras rapidamente.

**Apresente-se**

Ao fazer chamadas, diga “Alô” e apresente-se para a pessoa do outro lado da linha. Para seguir a etiqueta profissional ao telefone, comece com seu primeiro nome, bem como seu sobrenome, cargo ou nome da empresa, se necessário.

Por exemplo:

“Olá. Meu nome é Brian e estou ligando de [nome da empresa].”

É educado começar uma conversa com conversa fiada, especialmente se você conhece bem a pessoa. Mas não seja muito tagarela. Lembre-se de que você tem tempo limitado na ligação, portanto, concentre-se no objetivo específico da conversa e vá direto ao ponto. Se você não conhece a pessoa, troque gentilezas como um breve “Como você está hoje?” ou “Espero que você esteja bem hoje”.

**Indique o principal motivo da sua chamada**

Após a saudação telefônica profissional, declare o objetivo de sua ligação de maneira educada e direta. Por exemplo:

“Recebi seu e-mail ontem, então estou ligando para acompanhar.”

“Estou ligando de [nome da empresa]. Gostaria de falar com você sobre sua compra recente.”

Explicar o motivo de sua ligação fornece foco e direção para a conversa. Além disso, isso vai te ajudar a prender a atenção da pessoa e mostrar que você está preparado para a palestra. Mantenha um ritmo constante e fale sem muitas pausas e palavras de preenchimento como “um” e “uh”.

**Ouça ativamente sem interromper**

Embora você possa se esforçar para atingir o objetivo principal de sua ligação comercial, certifique-se de manter uma conversa bidirecional em vez de um monólogo. Dê à pessoa com quem você está falando tempo para responder e fazer qualquer pergunta que ela possa ter. Ouça atentamente e use acenos verbais como “Uh huh,” “Parece interessante,” “Bom,” “Sim, eu entendo,” “Isso mesmo,” “Entendo,” “Você poderia me falar mais sobre,” etc.

**Pratique sua etiqueta de telefone comercial**

É tão fácil ficar preocupado quando você precisa fazer uma ligação importante. Mas se você permitir que a ansiedade domine suas emoções, não terá sucesso na comunicação empresarial. Em primeiro lugar, certifique-se de manter a calma e falar claramente. Escolha suas palavras com cuidado, evitando gírias e jargões.

Para falar ao telefone de maneira profissional, preste atenção especial ao seu tom de voz. Fale em um tom normal ou um pouco mais alto, mantendo-o natural, positivo e convidativo. Tente pronunciar as palavras com clareza e minimize seu sotaque.

Se você precisar colocar a pessoa em espera, peça permissão para fazer isso e explique o motivo. Você pode dizer algo como:

“[Nome], tudo bem se eu colocar você em espera por alguns segundos enquanto checo com [Nome] sobre esse problema?”

Para seguir a etiqueta do telefone no trabalho, nunca deixe alguém em espera por mais de 30 segundos e sempre verifique novamente após 15 segundos. Quando você finalmente voltar à ligação, agradeça à outra pessoa por esperar. Se for uma longa espera, deixe claro para eles que você não quer desperdiçar seu tempo esperando e prometa ligar de volta. Se você precisar colocar alguém no viva-voz, avise que está prestes a fazê-lo e mencione quem mais está perto de você.

**Agradeça**

A polidez nunca será antiquada. Termine sua ligação agradecendo a pessoa por seu tempo.

“Muito obrigado por falar comigo. Tenha um bom dia.”

# CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS - LEGISLAÇÃO MUNICIPAL

## LEGISLAÇÃO MUNICIPAL: LEI 2471/00 QUE DISPÕE SOBRE O ESTATUTO DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE BOA ESPERANÇA/MG E SUAS ALTERAÇÕES

### LEI Nº 2.471, DE 24 DE FEVEREIRO DE 2000.

(Vide revogação dada pela Lei nº 3030/2005)

*DISPÕE SOBRE O ESTATUTO DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE BOA ESPERANÇA/MG QUE REVOGA A LEI MUNICIPAL Nº 1485, DE 04/12/90 E SUAS ALTERAÇÕES EM LEI Nº 1511 DE 18/03/91 E SUAS ALTERAÇÕES.*

O POVO DO MUNICÍPIO DE BOA ESPERANÇA, POR SEUS REPRESENTANTES, APROVOU E EU, EM SEU NOME, SANCIONO A SEGUINTE LEI:

#### TÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei institui o Estatuto do Servidor Público Civil do Município de Boa Esperança/MG.

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, Servidor Público é a pessoa legalmente investida em cargo público, de provimento efetivo ou em comissão.

Art. 3º Cargo Público é a unidade de ocupação funcional, permanente e definida, preenchida por servidor público, com direitos e obrigações estabelecidos em Lei.

Parágrafo único. Os cargos, empregos e funções públicas são criados por lei, observada a competência privativa no âmbito de cada poder.

Art. 4º Os cargos públicos, com denominação própria e vencimentos pagos pelos cofres públicos, são acessíveis a todos os brasileiros que preencham os requisitos estabelecidos em lei assim como aos estrangeiros nos termos da Lei Federal.

Art. 5º Os cargos públicos, de provimento efetivo da Administração Pública Municipal Direta, das Autarquias e das Fundações Públicas serão organizados em carreiras.

Art. 6º Os cargos públicos de provimento em comissão são do recrutamento amplo ou limitado.

§1º Os cargos em comissão de recrutamento limitado, a serem providos por servidores efetivos e estáveis, nos casos, condições e percentuais mínimos previstos em Lei, destinam-se apenas às atribuições de direção chefia e assessoramento.

§2º Os cargos em comissão são de livre nomeação e exoneração e, salvo disposição legal em contrário.

§3º Os cargos em comissão de recrutamento amplo, de livre nomeação, são providos por qualquer cidadão que preencha os requisitos elencados nos incisos I a VIII do artigo 10.

Art. 7º As carreiras serão organizadas em níveis, observada a escolaridade e qualificação profissional exigida, bem como a natureza e complexidade das atribuições a serem exercidas por seus ocupantes.

Art. 8º É proibido o exercício gratuito do cargo, emprego ou função pública, ressalvados os casos previstos em lei.

#### TÍTULO II DO REGIMENTO JURÍDICO

Art. 9º O Município de Boa Esperança/MG poderá adotar no âmbito de sua competência, regimes jurídicos diferenciados para os servidores e instituirá plano de carreira para os servidores da administração direta, das autarquias e das fundações públicas.

#### TÍTULO III DO PROVIMENTO

##### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 10. São requisitos básicos para provimento de cargo de emprego público:

I - ter nacionalidade brasileira, ser naturalizado ou estrangeiro nos termos da lei federal;

II - estar em gozo dos direitos políticos;

III - estar em dia com as obrigações militares e eleitorais;

IV - contar com idade mínima de 18 (dezoito) anos;

V - gozar de boa saúde, comprovada em inspeção;

VI - atender as condições especiais previstas para determinados cargos;

VII - habilitação em concurso público, salvo quando se tratar de cargo para o qual a lei assim não o exija;

VIII - habilitação profissional exigida.

§1º Às pessoas portadoras de deficiência é assegurado o direito de se inscrever em concurso público para provimento de cargos, cujas atribuições sejam compatíveis com a deficiência de que são portadoras para as quais serão reservadas até 5% (cinco por cento) das vagas oferecidas no concurso.

§2º Não preenchidas as vagas de que se trata o parágrafo anterior serão elas destinadas às classificadas no respectivo concurso.

Art. 11. São formas de provimento em cargo público:

I - nomeação;

II - reversão;

III - reaproveitamento;

IV - reintegração.

**CAPÍTULO II  
DA NOMEAÇÃO**

**SEÇÃO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 12. A nomeação far-se-á:

I - em caráter efetivo, quando se trata de cargo público de caráter efetivo;

II - em comissão, quando se tratar de cargo que, em virtude de lei, assim deve ser provido.

Art. 13. É vedada a nomeação de candidato habilitado em concurso após a expiração do prazo de sua validade.

**SEÇÃO II  
DO CONCURSO PÚBLICO**

Art. 14. A investidura em cargo ou emprego público depende da aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, observados o prazo de validade e a ordem de classificação, ressalvada a nomeação para cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração.

Art. 15. O concurso público terá validade de até 2 (dois) anos, contatos de sua homologação podendo ser prorrogado uma única vez por igual período.

§1º O prazo de validade demais condições para inscrição e realização do concurso serão afixados em edital publicado no Órgão Oficial do Município.

§2º Não se abrirá novo concurso enquanto houver candidato aprovado em concurso anterior e ainda não aproveitado, com prazo de validade ainda não expirado.

**SEÇÃO III  
DA POSSE E DO EXERCÍCIO**

Art. 16. Posse é o ato que investe o cidadão no cargo público para o qual foi nomeado.

§1º A posse dar-se-á pela assinatura do respectivo termo e preenchimento dos requisitos exigidos para o provimento do cargo a ser ocupado.

§2º O servidor prestará, no ato da posse, o compromisso de cumprir fielmente os deveres e atribuições inerentes ao cargo.

§3º A posse ocorrerá no prazo de 10 (dez) dias úteis contados da data de publicação do ato de nomeação, prorrogável por igual período, mediante solicitação fundamentada do interessado e despacho da autoridade competente.

I - A posse poderá ocorrer mediante procuração específica.

§4º O candidato aprovado será empossado somente após satisfazer todas as condições elencadas no edital do concurso respectivo.

§5º No ato da posse o servidor apresentará declaração de bens que constituem seu patrimônio, na forma da Lei, e declarará o exercício ou não de outro cargo, emprego ou função pública, bem como se percebe proventos de aposentadoria.

§6º Será tornado sem efeito o ato de provimento se a posse não a correr nos prazos fixados no § 3º deste artigo e nos parágrafos do artigo 17.

Art. 17. A posse em cargo público dependerá de prévia inspeção médica oficial.

§1º Só poderá ser empossado aquele que for julgado apto física e mentalmente para o exercício do cargo.

§2º Em se tratando de servidor licenciado por motivo de doença, acidente do trabalho ou gestação, o prazo para posse será contado do término do impedimento.

§3º O não servidor impedido temporariamente de tomar posse por motivo de saúde, retornará à junta médica no prazo por esta estabelecido, até o limite de 90 (noventa) dias contados da nomeação.

§4º No caso de gestante não servidora, a posse ocorrerá no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias contados da nomeação.

Art. 18. O nomeado em decorrência de habilitação em concurso público que não pretender tomar posse, poderá, desde que requeira no prazo de 10 (dez) dias contados da nomeação, ser reclassificado em último lugar no concurso, observada a classificação quando houver mais de um requerente.

Art. 19. Exercício é o efetivo desempenho das atribuições no cargo.

§1º É de 10 (dez) dias o prazo para o servidor entrar em exercício, contados da data da posse ou ato que lhe determinar o aproveitamento.

§2º Será exonerado o servidor empossado que não entrar em exercício no prazo previsto no parágrafo anterior.

§3º Cabe à autoridade competente do órgão ou entidade para onde for designado o servidor dar-lhe exercício.

Art. 20. O início, a suspensão, a interrupção e o reinício do exercício serão registrados no assentamento individual do servidor.

Parágrafo único. Ao entrar em exercício o servidor apresentará ao órgão competente elementos necessários a serem incluídos em seu assentamento individual.

Art. 21. Nenhum servidor poderá ter exercício em quadro diferente daquele em que seu cargo for lotado, ressalvas as hipóteses prevista em lei.

Art. 22. O ocupante de cargo efetivo ou de emprego público fica sujeito à jornada de trabalho estipulada através de Decreto Municipal, com base nesta Lei, respeitado o limite máximo estipulado no edital de concurso.

Parágrafo único. O exercício de cargo em comissão exigirá de seu ocupante integral dedicação ao serviço, podendo ser convocado sempre que houver interesse da administração.

**SEÇÃO IV  
DO ESTÁGIO PROBATÓRIO**

Art. 23. Ao entrar em exercício, o servidor nomeado para o cargo de provimento efetivo ficará sujeito a estágio probatório por período de 36 (trinta e seis) meses, durante o qual seu desempenho será avaliado, por comissão instituída para essa finalidade, observados os seguintes fatores:

I - assiduidade e pontualidade;

II - disciplina;

III - capacidade de iniciativa;

IV - produtividade;

V - responsabilidade;

VI - respeito e compromisso para com a Instituição;

VII - aptidão funcional;

VIII - relações humanas no trabalho.

§1º Doze meses antes de findo o estágio probatório, a avaliação de desempenho do servidor, realizada de acordo como que dispuser o regulamento, será submetida à homologação da autoridade competente, sem prejuízo da continuidade da apuração dos fatores enumerados nos incisos deste artigo.

§2º Uma vez demonstrada aptidão funcional, no prazo de que trata o parágrafo anterior, o servidor, 6 (seis) meses antes do término do estágio, será submetido a avaliação final e, aprovado, terá homologado o estágio probatório.

§3º O servidor não aprovado no estágio probatório será exonerado ou, se estável reconduzido ao cargo anteriormente ocupado.

Art. 24. Aos servidores que já se encontravam em exercício aos 04 de junho de 1.998, é assegurado o direito de cumprirem o estágio probatório no prazo de 02 (dois) anos, sem prejuízo da avaliação a que se refere o antigo anterior.

### **CAPÍTULO III DA ESTABILIDADE**

Art. 25. São estáveis após três anos de efetivo exercício os servidores nomeados para o cargo de provimento efetivo em virtude de concurso público.

Parágrafo único. Como condição para aquisição da estabilidade e obrigatório a avaliação especial de desempenho por comissão instituída para essa finalidade.

Art. 26. O servidor público estável só perderá o cargo:

- I - em virtude de sentença judicial transitada em julgado;
- II - mediante processo administrativo em que lhe seja assegurada ampla defesa;
- III - mediante, procedimento de avaliação periódica de desempenho, na forma da lei complementar.

§1º Na hipótese de insuficiência de desempenho, a perda do cargo somente ocorrerá mediante processo administrativo em que lhe sejam assegurados o contraditório e ampla defesa.

§2º Com objetivo de adequar a despesa com pessoal ativo e inativo do Municípios aos limites estabelecidos em lei complementar, o servidor estável poderá perder o cargo, desde que, primeiramente ocorra a redução de pelo menos vinte por cento das despesas com cargos em comissão e funções de confiança e a exoneração dos servidores não-estáveis.

§3º O servidor estável que perder o cargo, na forma do parágrafo anterior, fará jus a indenização correspondente a um mês de remuneração por ano de serviço.

§4º Para a efetivação do disposto no §2º e 3º o Município deverá obedecer às normas gerais a serem editadas em lei federal.

§5º O cargo objeto da redução prevista no §2º será considerado extinto, vedada a criação de cargo, emprego ou função, com atribuições iguais ou semelhantes pelo prazo de quatro anos.

§6º Invalorada por sentença judicial a demissão do servidor estável, será ele reintegrado, e o eventual ocupante da vaga, se estável, reconduzido ao cargo de origem, sem direito a indenização, ou aproveitamento em outro cargo ou posto em disponibilidade com remuneração proporcional ao tempo de serviço.

### **CAPÍTULO IV DA PROMOÇÃO E DO ACESSO**

Art. 27. Promoção é a passagem do servidor estável ao nível imediatamente superior àquele em que se encontra posicionado, dentro da mesma carreira, condicionada à existência de vaga e observado o limite de 60% (sessenta por cento) em despesa com pessoal, estabelecido em Lei Complementar Federal.

Art. 28. A cada 3 (três) anos de exercício em cargo efetivo, o servidor estável adquire o direito de compor a lista de promoção na carreira, ficando sua classificação sujeita ao implemento dos requisitos de eficiência e capacitação profissional que demonstrem a evolução profissional do servidor, conforme os critérios estabelecidos em regulamento.

Art. 29. Acesso é a elevação do servidor efetivo, condicionado à avaliação de desempenho, a grau mais elevado, obedecidos os critérios estabelecidos, em decreto regulamentar.

### **CAPÍTULO V DA READAPTAÇÃO**

Art. 30. Readaptação é a investidura do servidor em cargo compatível com a limitação que tenha sofrido em sua capacidade física ou mental, verificada em inspeção médica oficial e específica.

§1º A readaptação se fará a pedido ou de ofício e observará a habilidade exigida para o cargo.

§2º Não havendo cargo cago, o servidor exercerá suas atribuições, como excedente, até a ocorrência de vaga.

§3º A readaptação não implicará acréscimo ou perda remuneratória.

### **CAPÍTULO VI DA REVERSÃO**

(Redação dada pela Lei nº 5495/2021)

Art. 31. Reversão é o ato pelo qual o aposentado por incapacidade permanente reingressa no serviço público, após verificação por junta médica oficial de que não subsistem os motivos determinantes da aposentadoria. (Redação dada pela Lei nº 5553/2021)

§1º A reversão far-se-á a pedido ou de ofício.

§2º O aposentado não poderá reverter à atividade se contar mais de 75 (setenta) e cinco anos de idade. (Redação dada pela Lei nº 5495/2021)

§3º Será cassada a aposentadoria do servidor que, após a reversão, não entrar em exercício no prazo de 30 (trinta) dias a contar da publicação do respectivo ato.

Art. 32. A reversão far-se-á no mesmo cargo efetivo ou no cargo resultante de sua transformação.

Parágrafo único. Encontrando-se provido o cargo, o servidor exercerá suas atribuições como excedente, até a ocorrência de vaga.

Art. 33. O servidor que retornar à atividade após a cessação dos motivos que causaram a sua aposentadoria por incapacidade permanente terá direito, para todos os fins, salvo para promoção e acesso, à contagem de tempo relativo ao período de afastamento. (Redação dada pela Lei nº 5553/2021)

**CAPÍTULO VII  
DA REINTEGRAÇÃO**

Art. 34. A reintegração, que decorrerá de decisão administrativa ou de sentença judicial transitada em julgado, é o ato pelo qual o servidor demitido reingressa no serviço público, com ressarcimento dos vencimentos e vantagens próprias do cargo.

§1º A reintegração será feita no cargo anteriormente ocupado e, se este houver sido transformado, o servidor será reintegrado no cargo resultante da transformação.

§2º Se o cargo anteriormente ocupado se encontrar provido ou extinto, o servidor será reintegrado em cargo de natureza, vencimento ou remuneração equivalente, respeitada a habilitação profissional.

§3º Não sendo possível a reintegração pela forma prescrita nos parágrafos anteriores, será o servidor posto em disponibilidade no cargo em que exercia, com remuneração proporcional ao tempo de serviço.

**CAPÍTULO VIII  
DA DISPONIBILIDADE E DO APROVEITAMENTO**

Art. 35. Extinto o cargo ou declarada a sua desnecessidade, o servidor estável ficará em disponibilidade com remuneração proporcional ao tempo de serviço, até seu adequado aproveitamento em outro cargo.

Art. 36. O retorno à atividade do servidor em disponibilidade dar-se-á mediante aproveitamento obrigatório em cargo ou função de atribuições e vencimentos compatíveis com o cargo anteriormente ocupado.

Art. 37. Aproveitamento é o reingresso no serviço público do servidor posto em disponibilidade.

Art. 38. O órgão de pessoal determinará o imediato aproveitamento do servidor em disponibilidade, em vaga que vier a ocorrer nos órgãos ou entidades da Administração Pública Municipal.

Art. 39. Será tronado sem efeito o aproveitamento e extinta a disponibilidade se o servidor não entrar em exercício no prazo legal, salvo em caso de doença comprovada por junta médica oficial.

Parágrafo único. A hipótese prevista neste artigo configura abandono de cargo, apurado mediante inquérito na forma desta Lei.

**TÍTULO IV  
DA MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL**

**CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 40. São formas de movimentação de pessoal:

- I - transferência;
- II - redistribuição;
- III - disposição.

**CAPÍTULO II  
DA TRANSFERÊNCIA**

Art. 41. Transferência é a passagem do servidor estável, com o respectivo cargo, de um para outro quadro de pessoal.

Parágrafo único. A transferência ocorrerá de ofício ou a pedido do servidor, podendo dar-se-á sob a forma de permuta, atendido, em qualquer caso, o interesse do servidor.

**CAPÍTULO III  
DA REDISTRIBUIÇÃO**

Art. 42. Dar-se-á a redistribuição para ajustamento de quadros de pessoal às necessidades dos serviços, inclusive nos casos de reorganização, extinção de órgão ou entidade.

§1º Em virtude de redistribuição, o servidor será lotado com o respectivo cargo ou função em quadro de pessoal de outro órgão ou entidade do mesmo Poder, observado sempre o interesse da Administração.

§2º Nos casos de extinção de órgão ou entidade, os servidores estáveis que não puderem ser redistribuídos, na forma deste artigo, serão colocados em disponibilidade, até seu aproveitamento na forma prevista em lei.

**CAPÍTULO IV  
DA DISPOSIÇÃO**

Art. 43. Disposição é a cessão do servidor para ter exercício, por prazo determinado, em órgão ou entidade diverso do quadro em que se encontrar lotado seu cargo, observada a conveniência do serviço.

Art. 44. A disposição poderá ocorrer para:

- I - outro quadro de lotação do Poder Executivo;
- II - entidade da Administração Indireta Municipal;
- III - outro Poder do Município;
- IV - órgão ou entidade da União, do Estado ou de outro Município.

§1º Nas hipóteses dos Incisos I, II, III e IV do artigo, a disposição se dará sem ônus para o Executivo Municipal, salvo se o convênio dispuser de maneira diversa. (Redação dada pela Lei nº 3044/2005)

§2º A disposição que decorra do cumprimento de requisição prevista em lei federal, será com ônus para o Município, se a lei específica assim o determinar.

Art. 45. Lei especial poderá:

- I - estabelecer, excepcionalmente, outras formas de disposição, com ou sem ônus para o Município; ou
- II - vedar a disposição, nos casos que mencionar, ou restringir a sua concessão em relação a cargos, quadros ou carreiras específicas.

Art. 46. O ato de disposição é de competência do Prefeito Municipal ou do Presidente da Câmara, dentro de seu respectivo âmbito, podendo haver delegação.

**TÍTULO V  
DO TEMPO DE SERVIÇOS**

**CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 47. A apuração do tempo de serviço será feita em dias, que serão convertidos em anos, considerando o ano como 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.

Parágrafo único. Serão computados os dias de efetivo exercício, à vista de documentação própria que comprove frequência.