



CÓD: OP-032JH-24  
790840355574

# **DIVINÓPOLIS-MG**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS - MINAS GERAIS**

Assistente Educacional

**EDITAL Nº 1, DE 28 DE MAIO DE 2024**

## ***Língua Portuguesa***

1. Fonologia: conceito; encontros vocálicos; dígrafos; ortoépia; divisão silábica; prosódia .....	5
2. acentuação.....	7
3. ortografia .....	8
4. Morfologia: estrutura e formação das palavras.....	9
5. classes de palavras.....	9
6. Sintaxe: termos da oração; período composto; conceito e classificação das orações .....	16
7. concordância verbal e nominal.....	20
8. regência verbal e nominal.....	22
9. crase e pontuação.....	23
10. Semântica: a significação das palavras no texto .....	27
11. Interpretação de texto .....	27

## ***Raciocínio Lógico Matemático***

1. Princípio da Regressão ou Reversão .....	33
2. Lógica dedutiva, argumentativa e quantitativa.....	34
3. Lógica matemática qualitativa .....	39
4. Sequências lógicas envolvendo números, letras e figuras .....	43
5. Regra de três simples e compostas.....	44
6. Razões especiais .....	46
7. Análise combinatória e probabilidade .....	47
8. Progressões aritmética e geométrica.....	50
9. Conjuntos: as relações de pertinência, inclusão e igualdade; operações entre conjuntos, união, interseção e diferença .....	54
10. Geometria plana e espacial .....	61
11. Trigonometria .....	72
12. Conjuntos numéricos.....	79
13. Equações de 1º e 2º grau. Inequações de 1º e 2º grau.....	79
14. Funções de 1º e 2º grau .....	82
15. Geometria analítica.....	95
16. Matrizes determinantes e sistemas lineares.....	96
17. Polinômios .....	105

## ***Noções de Informática***

1. Conhecimentos básicos de microcomputadores PC-Hardware .....	111
2. Noções de Sistemas Operacionais .....	111
3. MS-DOS.....	113
4. Noções de sistemas de Windows.....	114
5. Noções do processador de texto MS-Word para Windows. Noções da planilha de cálculo MS-Excel .....	121

---

---

## ÍNDICE

---

6. Noções básicas de Banco de dados .....	126
7. Comunicação de dados.....	128
8. Conceitos gerais de equipamentos e operacionalização .....	129
9. Conceitos básicos de Internet .....	132

### **Legislação Municipal**

1. Lei Orgânica do Município de Divinópolis.....	141
2. Lei Complementar nº 009, de 3 de dezembro de 1992 - Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Divinópolis.....	161

### **Conhecimentos Específicos Assistente Educacional**

3. Postura no atendimento aos Pais .....	181
4. Direitos da criança (ECA) .....	185
5. Deficiência intelectual; visual; auditiva; transtornos globais do desenvolvimento ou altas habilidades-superlotação .....	222
6. Declaração de Salamanca. ....	235
7. Diretrizes Nacionais para a Educação Especial na Educação Básica .....	243
8. Programa Sala de Recursos Multifuncionais. ....	246
9. Programa do Livro Acessível .....	246
10. Programa Escola Acessível .....	247
11. Tecnologia Assistiva: conceitos; modalidades; diretrizes; e, aplicação, no contexto inclusivo. ....	248
12. Desenvolvimento Emocional, Motor e Físico .....	250
13. Construção da Identidade e Desenvolvimento da Autoestima .....	250
14. Comportamentos agressivos: birra, manha, ciúmes, brigas .....	252
15. Orientação de como alimentar a criança de maneira saudável .....	253
16. Adaptação das crianças no Berçário .....	253
17. Criança e infância: conceito de infância, tipos de famílias e suas historicidades .....	258
18. Bases legais sobre a oferta da Educação Infantil no contexto brasileiro .....	271
19. O direito à educação: a legislação educacional brasileira .....	272
20. Socialização, interação, cultura, múltiplas linguagens e práticas sociais de educação .....	289
21. Cuidar e educar. ....	292
22. O cotidiano e a rotina na educação infantil: profissionais. ....	294
23. Currículo .....	298
24. Espaço/tempo .....	310
25. Avaliação .....	316
26. Planejamento e atividades. ....	319
27. As concepções de ludicidade: o jogo, brinquedo e brincadeira e suas aplicações no processo de aprendizagem; Contribuições da brincadeira, das interações e da linguagem no processo de aprendizagem e desenvolvimento da criança .....	324
28. A linguagem e a criança: aquisição da linguagem; relações entre escrita, oralidade, linguagem verbal e não verbal; a criança na sociedade letrada .....	346
29. Prevenção de acidentes .....	350
30. Noções de primeiros socorros .....	352

---

# LÍNGUA PORTUGUESA

## FONOLOGIA: CONCEITO; ENCONTROS VOCÁLICOS; DÍGRAFOS; ORTOÉPIA; DIVISÃO SILÁBICA; PROSÓDIA

### — Fonologia

Fonologia<sup>1</sup> é o ramo da linguística que estuda o sistema sonoro de um idioma. Ao estudar a maneira como os fones ou fonemas (sons) se organizam dentro de uma língua, classifica-os em unidades capazes de distinguir significados.

<sup>2</sup>A Fonologia estuda o ponto de vista funcional dos Fonemas.

### — Estrutura Fonética

#### Fonema

O fonema<sup>3</sup> é a menor unidade sonora da palavra e exerce duas funções: formar palavras e distinguir uma palavra da outra. Veja o exemplo:

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

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

Ex.: mim / sim / gim...

#### Letra

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

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

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

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

Ex.: bola > 4 letras, 4 fonemas  
guia > 4 letras, 3 fonemas

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

#### Vogais

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

**A:** brasa (oral), lama (nasal)

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

**I:** antigo (oral), índio (nasal)

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

**U:** saúde (oral), juntar (nasal)

**Y:** hobby (oral)

Observação: As vogais ainda podem ser tônicas ou átonas.

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

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

#### Semivogais

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

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

– **pai:** a letra I representa uma semivogal, pois está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba.

– **mouro:** a letra U representa uma semivogal, pois está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba.

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

– **pão:** a letra O representa uma semivogal, pois tem som de U e está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba.

– **cantam:** a letra M representa uma semivogal, pois tem som de U e está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba (= cantãu).

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

– **hifen:** a letra N representa uma semivogal, pois tem som de I e está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba (= hífêi).

– **glutens:** a letra N representa uma semivogal, pois tem som de I e está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba (= glutêis).

– **windsurf:** a letra W representa uma semivogal, pois tem som de U e está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba.

– **office boy:** a letra Y representa uma semivogal, pois tem som de I e está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba.

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

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

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

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

### Consoantes

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

#### — Encontros Vocálicos

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

#### Hiato

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

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

#### Ditongo

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

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

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

#### Tritongo

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

#### Encontros Consonantais

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

**Dígrafos**: duas letras representadas por um único fonema. Ex.: *passo*, *chave*, *telha*, *guincho*, *aquilo*.

Os dígrafos podem ser consonantais e vocálicos.

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

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

#### LEMBRE-SE!

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

#### Divisão silábica

A **divisão silábica** nada mais é que a separação das sílabas que constituem uma palavra. **Sílabas** são fonemas pronunciados a partir de uma única emissão de voz. Sabendo que a base da sílaba do português é a **vogal**, a maior regra da divisão silábica é a de que deve haver pelo menos uma vogal.

O hífen é o sinal gráfico usado para representar a divisão silábica. A depender da quantidade de sílabas de uma palavra, elas podem se classificar em:

- **Monossílaba**: uma sílaba
- **Dissílaba**: duas sílabas

- **Trissílaba:** três sílabas
- **Polissílábica:** quatro ou mais sílabas

Confira as principais regras para aprender quando separar ou não os vocábulos em uma sílaba:

**Separa**

- Hiato (encontro de duas vogais): *mo-e-da; na-vi-o; po-e-si-a*
- Ditongo decrescente (vogal + semivogal) + vogal: *prai-a; joi-a; es-tei-o*
- Dígrafo (encontro consoantal) com mesmo som: *guer-ra; nas-cer; ex-ce-ção*
- Encontros consonantais disjuntivos: *ad-vo-ga-do; mag-né-ti-co, ap-ti-dão*
- Vogais idênticas: *Sa-a-ra; em-pre-en-der; vo-o*

**Não separa**

- Ditongos (duas vogais juntas) e tritongos (três vogais juntas): *des-mai-a-do; U-ru-guai*
- Dígrafos (encontros consonantais): *chu-va; de-se-nho; gui-lho-ti-na; quei-jo; re-gra; pla-no; a-brir; blo-co; cla-ro; pla-ne-tá-rio; cra-var*

DICA: há uma exceção para essa regra —> AB-RUP-TO

- Dígrafos iniciais: *pneu-mo-ni-a; mne-mô-ni-co; psi-có-lo-ga*
- Consoantes finais: *lu-tar; lá-pis; i-gual.*

**ACENTUAÇÃO**

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

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

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

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

- **OXÍTONA:** a última sílaba da palavra é a mais intensa. (Ex: café)
  - **PAROXÍTONA:** a penúltima sílaba da palavra é a mais intensa. (Ex: automóvel)
  - **PROPAROXÍTONA:** a antepenúltima sílaba da palavra é a mais intensa. (Ex: lâmpada)
- As demais sílabas, pronunciadas de maneira mais sutil, são denominadas **sílabas átonas**.

**Regras fundamentais**

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

**Regras especiais**

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

**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 pronomes

**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).

# RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO

## PRINCÍPIO DA REGRESSÃO OU REVERSÃO

Esta técnica consiste em determinar um valor inicial pedido pelo problema a partir de um valor final dado. Ou seja, é um método para resolver alguns problemas do primeiro grau, ou seja, problemas que recaem em equações do primeiro grau, de “trás para frente”.

### ATENÇÃO:

Você precisa saber transformar algumas operações:

**Soma**  $\leftrightarrow$  a regressão é feita pela **subtração**.

**Subtração**  $\leftrightarrow$  a regressão é feita pela **soma**.

**Multiplicação**  $\leftrightarrow$  a regressão é feita pela **divisão**.

**Divisão**  $\leftrightarrow$  a regressão é feita pela **multiplicação**

### Exemplos:

**(SENAI)** O sr. Altair deu muita sorte em um programa de capitalização bancário. Inicialmente, ele apresentava um saldo devedor X no banco, mas resolveu depositar 500 reais, o que cobriu sua dívida e ainda lhe sobrou uma certa quantia A. Essa quantia A, ele resolveu aplicar no programa e ganhou quatro vezes mais do que tinha, ficando então com uma quantia B. Uma segunda vez, o sr. Altair resolveu aplicar no programa, agora a quantia B que possuía, e novamente saiu contente, ganhou três vezes o valor investido. Ao final, ele passou de devedor para credor de um valor de R\$ 3 600,00 no banco. Qual era o saldo inicial X do sr. Altair?

- (A) -R\$ 350,00.
- (B) -R\$ 300,00.
- (C) -R\$ 200,00.
- (D) -R\$ 150,00.
- (E) -R\$ 100,00.

### Resolução:

Devemos partir da última aplicação. Sabemos que a última aplicação é 3B, logo:

$$3B = 3600 \rightarrow B = 3600/3 \rightarrow B = 1200$$

A 1ª aplicação resultou em B e era 4A:  $B = 4A \rightarrow 1200 = 4A \rightarrow A = 1200/4 \rightarrow A = 300$

A é o saldo que sobrou do pagamento da dívida X com os 500 reais:  $A = 500 - X \rightarrow 300 = 500 - X \rightarrow$

$$-X = 300 - 500 \rightarrow -X = -200. (-1) \rightarrow X = 200.$$

Como o valor de X representa uma dívida representamos com o sinal negativo: a dívida era de R\$ -200,00.

**Resposta: C**

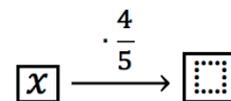
**(IDECAN/AGU)** Um pai deu a seu filho mais velho 1/5 das balinhas que possuía e chupou 3. Ao filho mais novo deu 1/3 das balinhas que sobraram mais 2 balinhas. Ao filho do meio, João, deu 1/6 das balinhas que sobraram, após a distribuição ao filho mais novo. Sabe-se que o pai ainda ficou com 30 balinhas. Quantas balinhas ele possuía inicialmente?

- (A) 55
- (B) 60
- (C) 75
- (D) 80
- (E) 100

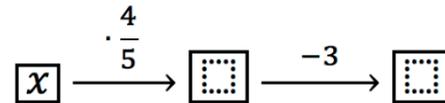
### Resolução:

Basta utilizar o princípio da reversão e resolver de trás para frente. Antes, vamos montar o nosso diagrama. Digamos que o pai possuía x balinhas inicialmente.

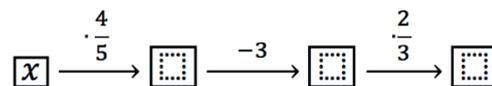
Se o pai deu 1/5 das balinhas para o filho mais velho, então ele ficou com 4/5 das balinhas.



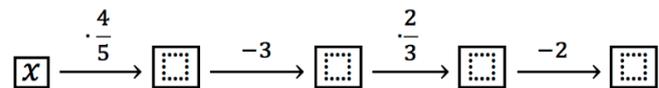
Se ele chupou 3 balas, vamos diminuir 3 unidades do total que restou.



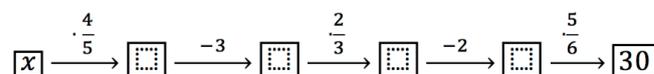
Ao filho mais novo, deu 1/3 das balinhas. Assim, sobraram 2/3 das balinhas.



Em seguida, ele deu mais duas balinhas para o filho mais novo. Assim, vamos subtrair duas balinhas.



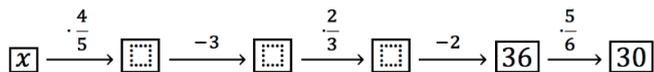
Finalmente, ele deu 1/6 do restante para o filho do meio. Assim, restaram 5/6 das balinhas, que corresponde a 30 balinhas.



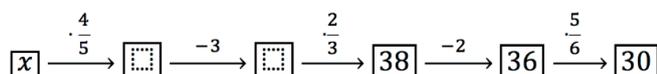
Agora é só voltar realizando as operações inversas.

Se na ida nós multiplicamos por 5/6, na volta nós devemos dividir por 5/6, ou seja, devemos multiplicar por 6/5.

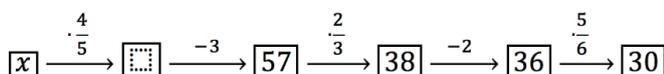
Vamos preencher o penúltimo quadradinho com  $30 \cdot \frac{6}{5} = 36$ .



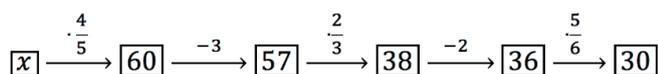
Se na ida nós subtraímos 2, então na volta devemos adicionar 2. Vamos preencher o quadradinho anterior com  $36 + 2 = 38$ .



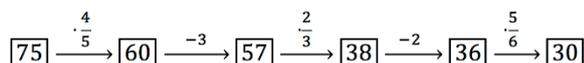
Seguindo o mesmo raciocínio, o próximo quadradinho será preenchido por  $38 \cdot \frac{3}{2} = 57$ .



Agora temos  $57 + 3 = 60$ .



Finalmente, temos  $60 \cdot \frac{5}{4} = 75$ .

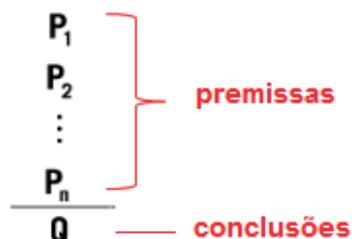


Resposta: C

**LÓGICA DEDUTIVA, ARGUMENTATIVA E QUANTITATIVA**

**Argumentação**

Chama-se **argumento** a afirmação de que um grupo de proposições iniciais redundam em outra proposição final, que será consequência das primeiras. Ou seja, argumento é a relação que associa um conjunto de proposições  $P_1, P_2, \dots, P_n$ , chamadas premissas do argumento, a uma proposição  $Q$ , chamada de conclusão do argumento.



**Exemplo:**

- P1: Todos os cientistas são loucos.
- P2: Martiniano é louco.
- Q: Martiniano é um cientista.

O exemplo dado pode ser chamado de **Silogismo** (argumento formado por duas premissas e a conclusão).

A respeito dos argumentos lógicos, estamos interessados em verificar se eles são válidos ou inválidos! Então, passemos a entender o que significa um argumento válido e um argumento inválido.

**Argumentos Válidos**

Dizemos que um argumento é válido (ou ainda legítimo ou bem construído), quando a sua conclusão é uma consequência obrigatória do seu conjunto de premissas.

**Exemplo:**

O silogismo...

P1: Todos os homens são pássaros.

P2: Nenhum pássaro é animal.

Q: Portanto, nenhum homem é animal.

... está perfeitamente bem construído, sendo, portanto, um argumento válido, muito embora a veracidade das premissas e da conclusão sejam totalmente questionáveis.

**ATENÇÃO: O que vale é a CONSTRUÇÃO, E NÃO O SEU CONTEÚDO! Se a construção está perfeita, então o argumento é válido, independentemente do conteúdo das premissas ou da conclusão!**

**• Como saber se um determinado argumento é mesmo válido?**

Para se comprovar a validade de um argumento é utilizando diagramas de conjuntos (diagramas de Venn). Trata-se de um método muito útil e que será usado com frequência em questões que pedem a verificação da validade de um argumento. Vejamos como funciona, usando o exemplo acima. Quando se afirma, na premissa P1, que "todos os homens são pássaros", poderemos representar essa frase da seguinte maneira:



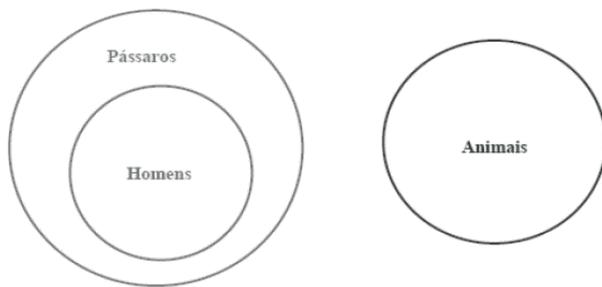
Observem que todos os elementos do conjunto menor (homens) estão incluídos, ou seja, pertencem ao conjunto maior (dos pássaros). E será sempre essa a representação gráfica da frase "Todo A é B". Dois círculos, um dentro do outro, estando o círculo menor a representar o grupo de quem se segue à palavra TODO.

Na frase: "Nenhum pássaro é animal". Observemos que a palavra-chave desta sentença é NENHUM. E a ideia que ela exprime é de uma total dissociação entre os dois conjuntos.



Será sempre assim a representação gráfica de uma sentença “Nenhum A é B”: dois conjuntos separados, sem nenhum ponto em comum.

Tomemos agora as representações gráficas das duas premissas vistas acima e as analisemos em conjunto. Teremos:



Comparando a conclusão do nosso argumento, temos:

NENHUM homem é animal – com o desenho das premissas será que podemos dizer que esta conclusão é uma consequência necessária das premissas? Claro que sim! Observemos que o conjunto dos homens está totalmente separado (total dissociação!) do conjunto dos animais. Resultado: este é um argumento válido!

**Argumentos Inválidos**

Dizemos que um argumento é inválido – também denominado ilegítimo, mal construído, falacioso ou sofisma – quando a verdade das premissas não é suficiente para garantir a verdade da conclusão.

**Exemplo:**

P1: Todas as crianças gostam de chocolate.

P2: Patrícia não é criança.

Q: Portanto, Patrícia não gosta de chocolate.

Este é um argumento inválido, falacioso, mal construído, pois as premissas não garantem (não obrigam) a verdade da conclusão. Patrícia pode gostar de chocolate mesmo que não seja criança, pois a primeira premissa não afirmou que somente as crianças gostam de chocolate.

Utilizando os diagramas de conjuntos para provar a validade do argumento anterior, provaremos, utilizando-nos do mesmo artifício, que o argumento em análise é inválido. Começemos pela primeira premissa: “Todas as crianças gostam de chocolate”.



Analisemos agora o que diz a segunda premissa: “Patrícia não é criança”. O que temos que fazer aqui é pegar o diagrama acima (da primeira premissa) e nele indicar onde poderá estar localizada a Patrícia, obedecendo ao que consta nesta segunda premissa. Vemos facilmente que a Patrícia só não poderá estar dentro do círculo das crianças. É a única restrição que faz a segunda premissa! Isto posto, concluímos que Patrícia poderá estar em dois lugares distintos do diagrama:

- 1º) Fora do conjunto maior;
- 2º) Dentro do conjunto maior. Vejamos:



Finalmente, passemos à análise da conclusão: “Patrícia não gosta de chocolate”. Ora, o que nos resta para sabermos se este argumento é válido ou não, é justamente confirmar se esse resultado (se esta conclusão) é necessariamente verdadeiro!

- É necessariamente verdadeiro que Patrícia não gosta de chocolate? Olhando para o desenho acima, respondemos que não! Pode ser que ela não goste de chocolate (caso esteja fora do círculo), mas também pode ser que goste (caso esteja dentro do círculo)! Enfim, o argumento é inválido, pois as premissas não garantiram a veracidade da conclusão!

**Métodos para validação de um argumento**

Aprenderemos a seguir alguns diferentes métodos que nos possibilitarão afirmar se um argumento é válido ou não!

**1º)** Utilizando diagramas de conjuntos: esta forma é indicada quando nas premissas do argumento aparecem as palavras TODO, ALGUM E NENHUM, ou os seus sinônimos: cada, existe um etc.

**2º)** Utilizando tabela-verdade: esta forma é mais indicada quando não for possível resolver pelo primeiro método, o que ocorre quando nas premissas não aparecem as palavras todo, algum e

nenhum, mas sim, os conectivos “ou”, “e”, “•” e “ $\leftrightarrow$ ”. Baseia-se na construção da tabela-verdade, destacando-se uma coluna para cada premissa e outra para a conclusão. Este método tem a desvantagem de ser mais trabalhoso, principalmente quando envolve várias proposições simples.

**3º)** Utilizando as operações lógicas com os conectivos e considerando as premissas verdadeiras.

Por este método, fácil e rapidamente demonstraremos a validade de um argumento. Porém, só devemos utilizá-lo na impossibilidade do primeiro método.

Iniciaremos aqui considerando as premissas como verdades. Daí, por meio das operações lógicas com os conectivos, descobriremos o valor lógico da conclusão, que deverá resultar também em verdade, para que o argumento seja considerado válido.

**4º)** Utilizando as operações lógicas com os conectivos, considerando premissas verdadeiras e conclusão falsa.

É indicado este caminho quando notarmos que a aplicação do terceiro método não possibilitará a descoberta do valor lógico da conclusão de maneira direta, mas somente por meio de análises mais complicadas.

Em síntese:

		<b>Deve ser usado quando...</b>	<b>Não deve ser usado quando...</b>
<b>1º Método</b>	Utilização dos <b>Diagramas</b> (circunferências)	O argumento apresentar as palavras <b>todo</b> , <b>nenhum</b> , ou <b>algum</b>	O argumento não apresentar tais palavras.
<b>2º Método</b>	Construção das <b>Tabelas-Verdade</b>	Em qualquer caso, mas <b>preferencialmente</b> quando o argumento tiver <b>no máximo duas proposições simples</b> .	O argumento apresentar três ou mais proposições simples.
<b>3º Método</b>	Considerando as <b>premissas verdadeiras</b> e testando a <b>conclusão verdadeira</b>	O 1º Método não puder ser empregado, e houver uma <b>premissa...</b> ...que seja uma <b>proposição simples</b> ; ou ... que esteja na forma de uma <b>conjunção (e)</b> .	Nenhuma premissa for uma proposição simples ou uma conjunção.
<b>4º Método</b>	Verificar a existência de <b>conclusão falsa</b> e <b>premissas verdadeiras</b>	O 1º Método não puder ser empregado, e a <b>conclusão...</b> ...tiver a forma de uma <b>proposição simples</b> ; ou ... estiver a forma de uma <b>disjunção (ou)</b> ; ou ...estiver na forma de uma <b>condicional (se...então...)</b>	A conclusão não for uma proposição simples, nem uma disjunção, nem uma condicional.

**Exemplo:**

Diga se o argumento abaixo é válido ou inválido:

$$\frac{(p \wedge q) \rightarrow r}{\sim r} \quad \frac{\quad}{\sim p \vee \sim q}$$

Resolução:

-1ª Pergunta) O argumento apresenta as palavras todo, algum ou nenhum?

# NOÇÕES DE INFORMÁTICA

## CONHECIMENTOS BÁSICOS DE MICROCOMPUTADORES PC-HARDWARE

### 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

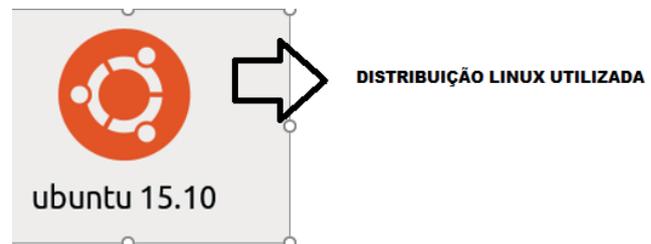
O software de sistema operacional é o responsável pelo funcionamento do computador. É a plataforma de execução do usuário. Exemplos de software do sistema incluem sistemas operacionais como Windows, Linux, Unix, Solaris etc.

#### • 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 SISTEMAS OPERACIONAIS

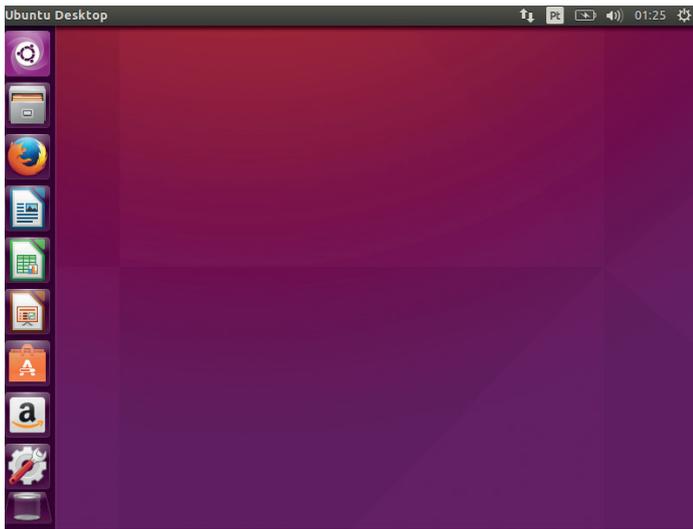
O Linux não é um ambiente gráfico como o Windows, mas podemos carregar um pacote para torná-lo gráfico assumindo assim uma interface semelhante ao Windows. Neste caso vamos carregar o pacote Gnome no Linux. Além disso estaremos também usando a distribuição Linux Ubuntu para demonstração, pois sabemos que o Linux possui várias distribuições para uso.



Vamos olhar abaixo o  
Linux Ubuntu em modo texto:

```
Ubuntu:~$ ls
Downloads      Music          Public         Videos
examples.desktop Pictures        Templates
```

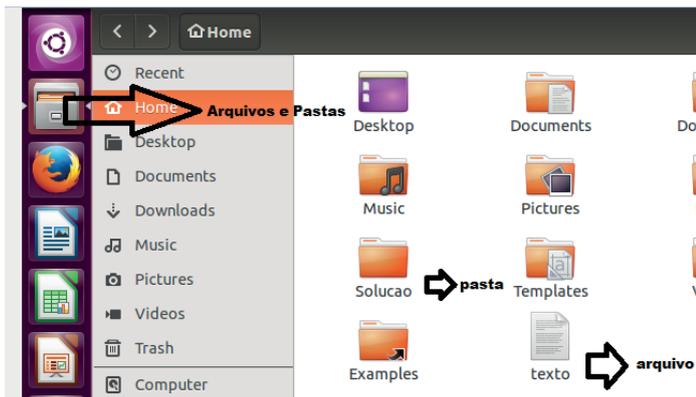
Linux Ubuntu em modo gráfico (Área de trabalho):



**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).

Dentro deste contexto temos uma hierarquia de pastas.



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

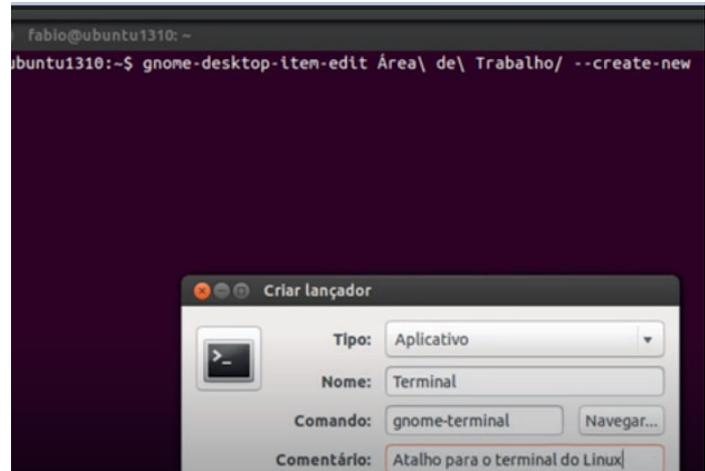
**Arquivos e atalhos**

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

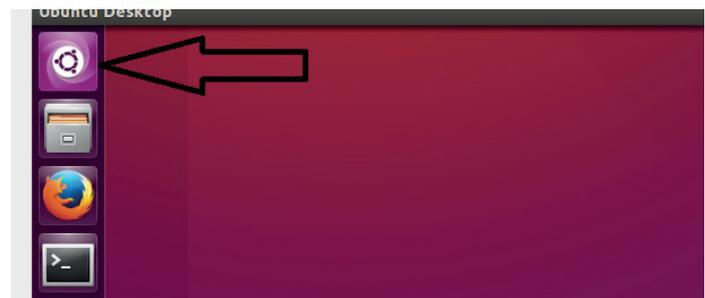
- Arquivo é um item único que contém um determinado dado. Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos e etc.), aplicativos diversos, etc.

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

No caso do Linux temos que criar um lançador que funciona como um atalho, isto é, ele vai chamar o item indicado.



Perceba que usamos um comando para criar um lançador, mas nosso objetivo aqui não é detalhar comandos, então a forma mais rápida de pesquisa de aplicativos, pastas e arquivos é através do botão:



Desta forma já vamos direto ao item desejado

**Área de transferência**

Perceba que usando a interface gráfica funciona da mesma forma que o Windows.

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**

No caso da interface gráfica as funcionalidades são semelhantes ao Windows como foi dito no tópico acima. Entretanto, podemos usar linha de comando, pois já vimos que o Linux originalmente não foi concebido com interface gráfica.

```

Ubuntu:~$ ls
examples.desktop  Public      texto          texto (copy)
ts Music          Solucao     texto (3rd copy) Videos
ds Pictures       Templates   texto (another copy)
Ubuntu:~$
    
```

Na figura acima utilizamos o comando `ls` e são listadas as pastas na cor azul e os arquivos na cor branca.

**Uso dos menus**

Como estamos vendo, para se ter acesso aos itens do Linux são necessários diversos comandos. Porém, se utilizarmos uma interface gráfica a ação fica mais intuitiva, visto que podemos utilizar o mouse como no Windows. Estamos utilizando para fins de aprendizado a interface gráfica “GNOME”, mas existem diversas disponíveis para serem utilizadas.



**Programas e aplicativos**

Dependendo da distribuição Linux escolhida, esta já vem com alguns aplicativos embutidos, por isso que cada distribuição tem um público alvo. O Linux em si é puro, mas podemos destacar duas bem comuns:

- Firefox (Navegador para internet);
- Pacote LibreOffice (Pacote de aplicativos semelhante ao Microsoft Office).

**MS-DOS**

MS-DOS é um sistema operacional desenvolvido pela Microsoft para ser usado na linha de computadores IBM-PC. Este produto foi o que definiu a diretriz da Microsoft. A partir daí tivemos o lançamento de sucessivos produtos Windows NT, e uma série de versões do Windows.

Inicialmente os computadores IBM-PC vinham apenas com o MS-DOS e eram necessários vários aplicativos para que a plataforma pudesse ser utilizada pelo usuário.

O usuário por meio de comandos texto consegue trabalhar com arquivos de uma forma geral., (movendo, copiando, apagando, desenvolvendo documentos, planilhas, etc.

**Comandos principais do MS-DOS**

Os comandos MS-DOS são digitados diretamente em modo texto, como no exemplo a seguir:

No caso, ao entrarmos no MS-DOS nos deparamos com o prompt “ C: > ”, a partir daí o sistema já fica esperando os comandos, por exemplo, abaixo temos o comando DIR que mostra uma lista de arquivos e diretórios (pastas) disponíveis:

```
C: > DIR
```

Para sabermos mais detalhes sobre os comandos basta digitar “/?” após o comando, por exemplo:

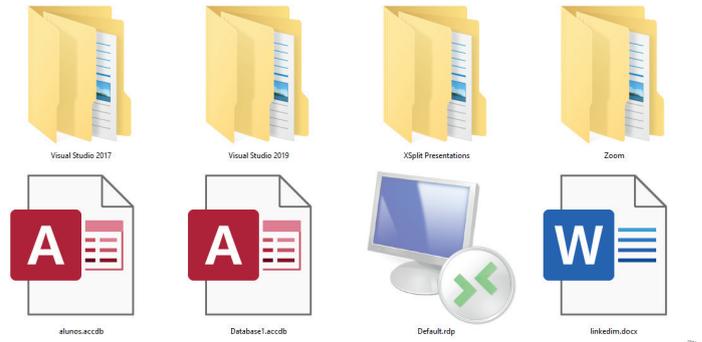
```
C: > DIR/?
```

A seguir segue uma lista dos principais comandos do MS-DOS

COMANDO	FUNÇÃO	EXEMPLO
DATE	Mostra a data do sistema e permite altera-la se necessário	C: > DATE
TIME	Mostra a hora do sistema e permite altera-la se necessário	C: >TIME
VER	Mostra a versão do MS-DOS instalado	C: > VER
DIR	Mostra uma lista de arquivos e pastas	C: > DIR
CLS	Limpa a tela	C: > CLS
MD OU MKDIR	Cria um diretório (pasta)	C: >MD estudo
CD OU CHDIR	Muda para o diretório (Se desloca para a pasta especificada)	C: >CD estudo
RD OU RMDIR	Apaga o diretório (pasta) especificado	C: >RD estudo
TREE	Exibe os diretórios mostrando as pastas e subpastas	C: >TREE
CHKDSK	Faz uma checagem no disco	C: >CHKDSK

<b>MEM</b>	Exibe informações da memória RAM	<b>C: &gt;MEM</b>
<b>REN OU RENOME</b>	Renomeia um arquivo	<b>C &gt;Ren teste1.txt teste2.txt</b>
<b>COPY</b>	Copia um determinado arquivo	<b>C: &gt;copy teste1.txt c:\temp</b>
<b>DISKCOPY</b>	Copia um disco inteiro para outro	
<b>MOVE</b>	Move um arquivo de um diretório (pasta) para outra	<b>C: &gt;move teste1.txt c:\temp</b>
<b>TYPE</b>	Mostra o conteúdo interno de um disco	<b>C: &gt;TYPE teste1.txt</b>
<b>FORMAT</b>	Formata o disco especificado	<b>C: &gt;Format d:</b>
<b>DEL OU DELETE</b>	Apaga o arquivo especificado	<b>C: &gt;Del teste1.txt</b>
<b>DELTREE</b>	Apara uma pasta inteira	<b>C: &gt;Deltree temp</b>

Dentro deste contexto temos uma hierarquia de pastas.



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

**Arquivos e atalhos**

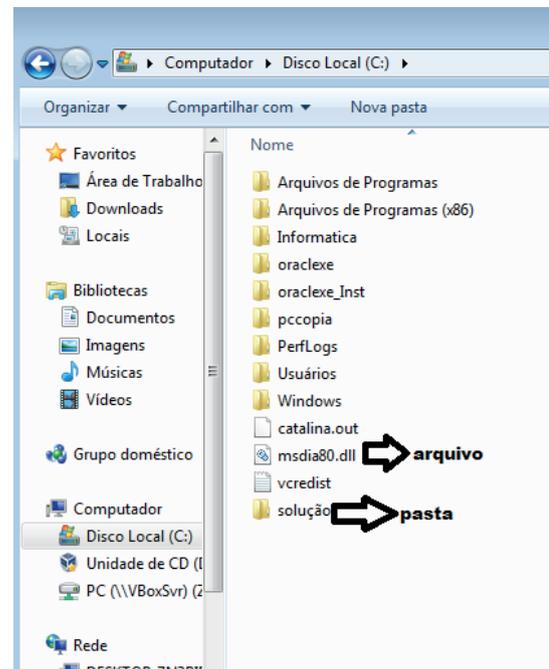
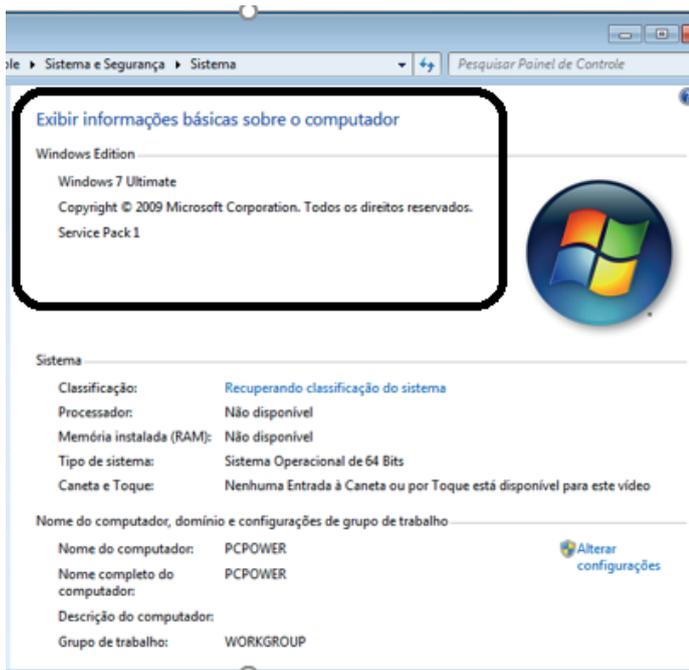
Como vimos anteriormente: pastas servem para organização, vimos que uma pasta pode conter outras pastas, arquivos e atalhos.

- 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.

**NOÇÕES DE SISTEMAS DE 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.

# LEGISLAÇÃO MUNICIPAL

## LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE DIVINÓPOLIS

### LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE DIVINÓPOLIS-MG

#### PREÂMBULO

Nós, representantes do Povo de Divinópolis, reunidos na Câmara Municipal, animados pelo compromisso de promover a liberdade, a igualdade, o desenvolvimento, a segurança, a justiça e o bem-estar de todos, promulgamos, sob a proteção do Divino Espírito Santo, a seguinte Lei Orgânica do Município de Divinópolis.

#### TÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º O Município de Divinópolis integra, com autonomia político-administrativa e financeira, o Estado de Minas Gerais e a República Federativa do Brasil.

Parágrafo único. O Município se organiza e se rege por esta Lei Orgânica e pelas demais leis que adotar, observados os princípios constitucionais da República e do Estado.

Art. 2º A sede do Município é a cidade de Divinópolis.

Art. 3º Todo poder emana do Povo, que o exerce diretamente ou por meio de representantes por ele eleitos.

§1º A soberania popular é exercida:

I - indiretamente: pelo Prefeito e pelos Vereadores, todos eleitos em sufrágio universal e pelo voto direto; (Redação dada pela Emenda à LOM nº 21/2014)

II - diretamente: nos termos da lei e, em especial, mediante:

a) iniciativa popular, na proposição de leis de interesse local, incluindo emendas à Lei Orgânica do Município;

b) plebiscito, convocado pela Câmara Municipal, na forma como indicar a lei e nos termos do Regimento Interno;

c) referendo, autorizado pela Câmara Municipal, nos termos do respectivo Regimento Interno e quando o indicar a lei;

d) fiscalização dos atos e decisões do Governo Municipal, bem como da prestação de serviços públicos, inclusive quando outorgados a concessionários;

e) acesso aos documentos públicos em geral e segundo regulamentação em lei especial;

f) participação nas audiências públicas promovidas por qualquer dos Poderes do Município, conforme disposto, respectivamente, na lei ou no Regimento Interno.

§2º Qualquer cidadão, partido político, associação, sindicato ou entidade civil regularmente constituídos são parte legítima para denunciar à Câmara Municipal, ao Ministério Público ou ao Tribunal de Contas atos e decisões de qualquer dos Poderes do Município que atentem contra:

I - disposições constitucionais e de leis;

II - os princípios constitucionais da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade e, ainda, os da razoabilidade e transparência;

III - o patrimônio público e os interesses legítimos, coletivos ou difusos.

§3º Poderá a Câmara Municipal, antes de iniciado o respectivo processo de discussão e votação, convocar plebiscito para efeito de manifestação popular antecipada sobre matérias que envolvam:

I - obras e serviços de grande vulto, de que decorra considerável endividamento, que impliquem em alteração substancial da cidade, especialmente nos seus aspectos urbanísticos, ou que possam comprometer seu patrimônio histórico-cultural;

II - projetos de qualquer natureza, cuja execução possa comprometer o meio ambiente ecologicamente equilibrado e oferecer riscos à saudável qualidade de vida dos munícipes;

III - discussão sobre normas inseridas no Plano Diretor e nos Códigos de Obras e de Posturas Municipais.

§4º Quando se tratar de interesse específico no âmbito de bairro ou distrito, a iniciativa popular poderá ser tomada por cinco por cento dos eleitores inscritos ali domiciliados, na forma da Lei. (Incluído pela Emenda à LOM nº 014/09)

Art. 4º Constituem objetivos fundamentais do Município, além dos previstos na Constituição do Estado:

I - construir uma sociedade livre, justa e solidária;

II - promover o bem comum a todos os munícipes;

III - erradicar a pobreza, o analfabetismo e a marginalização.

Art. 5º São símbolos do Município a Bandeira, o Hino e o Brasão.

#### TÍTULO II DOS DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS

Art. 6º O Município assegura, em seu território e nos limites de sua competência, os direitos e garantias fundamentais que as Constituições da República e do Estado conferem aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País.

Art. 7º Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo de 15 (quinze) dias.

Art. 8º O Município garante o exercício do direito de reunião e de outras liberdades constitucionais, além da defesa da ordem pública, da segurança pessoal e dos patrimônios público e privado.

Art. 9º Ao Município é vedado:

I - estabelecer cultos religiosos ou igrejas, subvencioná-los, embaraçar-lhes o funcionamento ou manter com eles ou seus representantes relações de dependência ou aliança, ressalvada, na forma da lei, a colaboração de interesse público;

II - recusar fé aos documentos públicos;

III - criar distinções entre brasileiros ou preferências entre os mesmos.

**TÍTULO III  
DO MUNICÍPIO**

**CAPÍTULO ÚNICO  
DA ORGANIZAÇÃO DO MUNICÍPIO**

**SEÇÃO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 10 São poderes do Município, independentes e harmônicos entre si, o Legislativo e o Executivo.

**SEÇÃO II  
DA COMPETÊNCIA DO MUNICÍPIO**

Art. 11. Ao Município compete prover tudo quanto diga respeito ao interesse local e, especialmente:

I- elaborar o Plano Plurianual, a Lei de Diretrizes Orçamentárias e a Lei Orçamentária Anual;

II- elaborar o Plano Diretor de Desenvolvimento Integrado;

III- instituir e arrecadar os tributos de sua competência, nos termos da legislação específica;

IV- organizar o quadro e estabelecer o regime de seus servidores, ouvido o sindicato representativo da categoria, que deverá encaminhar parecer opinativo circunstanciado quando em ocasião de apresentação de proposições. (NR Emenda à LOM nº 029, de 19/02/2019)

V- organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local, inclusive o de transporte coletivo, que tem caráter essencial;

VI- dispor sobre a administração, utilização e alienação de seus bens;

VII- adquirir bens, inclusive mediante desapropriação por necessidade ou utilidade pública, ou por interesse social;

VIII- instituir serviço especializado de fiscalização a pesos, medidas e condições sanitárias dos gêneros alimentícios nos locais de venda;

IX- criar, organizar e suprimir distritos, observada a legislação estadual;

X- criar e organizar a Guarda Municipal, destinada à proteção de seus bens, serviços e instalações, conforme dispuser a lei;

XI- fiscalizar a conservação, o transporte e o comércio de gêneros alimentícios destinados ao abastecimento público;

XII- manter, sob sua exclusiva administração, os cemitérios e os serviços funerários públicos e, sob sua fiscalização, os cemitérios e crematórios particulares e os serviços funerários por eles mantidos, para prestação destes serviços exclusivamente aos seus clientes. (Redação dada pela Emenda à LOM nº 23/2014)

XIII- estabelecer normas de edificação, de loteamento, de arruamento e de zoneamento urbano, bem como as limitações urbanísticas convenientes à ordenação de seu território;

XIV- fazer cessarem, no exercício do poder de polícia administrativa, as atividades que violarem as normas de saúde, sossego, higiene, meio ambiente, segurança, funcionalidade, estética, moralidade e outras de interesse da coletividade;

XV- estabelecer e impor penalidades por infração a leis e regulamentos;

XVI- legislar sobre apreensão e depósito de semoventes, materiais e móveis em geral, no caso de transgressão a leis e demais atos municipais, bem como sobre a forma e as condições de destinação das coisas apreendidas;

XVII- legislar sobre a erosão existente nos parcelamentos do solo urbano, visando ao levantamento das áreas degradadas;

XVIII- zelar pela liberdade de consciência e de crença e pelo livre exercício de cultos religiosos;

XIX- estimular a educação e as atividades esportivas e culturais;

XX- prestar assistência aos municípios, nas emergências médico-hospitalares e de pronto-socorro, por seus próprios serviços ou mediante convênio com instituições especializadas, públicas ou privadas;

XXI- cuidar do amparo à maternidade, à infância, aos desvalidos, aos idosos e aos menores carentes;

XXII- suplementar a legislação federal e a estadual no que couber, bem como legislar sobre assuntos de interesse local.

**SEÇÃO III  
DA COMPETÊNCIA COMUM**

Art. 12. É competência do Município, comum ao Estado e à União:

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

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

III- proteger os documentos, as obras e outros bens de valor histórico, artístico e cultural, os monumentos, as paisagens naturais notáveis e os sítios arqueológicos;

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

V- proporcionar os meios de acesso à cultura, à educação e à ciência;

VI- proteger o meio ambiente, combater a poluição, em qualquer de suas formas, e preservar as florestas, a fauna e a flora;

VII- fomentar as atividades agropecuárias, organizar o abastecimento alimentar e estimular, particularmente, o melhor aproveitamento da terra;

VIII- promover programas de construção de moradias e a melhoria das condições habitacionais e de saneamento básico;

IX- registrar, acompanhar e fiscalizar a concessão do direito de pesquisa e exploração de recursos hídricos e minerais em seu território;

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

XI- combater as causas da pobreza e os fatores de marginalização, promovendo a integração social dos setores desfavorecidos.

**SEÇÃO IV  
DO DOMÍNIO PÚBLICO**

Art. 13. São bens municipais todas as coisas móveis e imóveis, direitos e ações que, a qualquer título, pertençam ao Município.

Art. 14. Cabe ao Prefeito a administração dos bens municipais, respeitada a autonomia da Câmara Municipal naqueles utilizados em seus serviços.

Parágrafo único - É proibida a mudança de destinação, total ou parcial, de bem imóvel de uso comum do Povo, sem prévia autorização legislativa, que será necessariamente precedida de concordância do respectivo conselho comunitário.

Art. 15. Todos os bens municipais deverão ser cadastrados, zelados e tecnicamente identificados, especialmente as edificações de interesse administrativo, as terras públicas e a documentação dos serviços públicos.

Parágrafo único. A identificação técnica dos bens do Município será atualizada no mínimo ao final de cada gestão, garantindo-se a qualquer município o acesso às informações contidas no cadastro correspondente.

Art. 16. A alienação de bens municipais, subordinada à existência de interesse público devidamente justificado, será sempre precedida de avaliação e obedecerá às seguintes normas:

I – quando imóveis, dependerá de autorização legislativa e licitação nas modalidades concorrência ou leilão, dispensando-se estas nos seguintes casos: (NR Emenda à LOM nº 031, de 19/08/2020)

a) doação, constando da lei autorizativa e da respectiva escritura pública os encargos do donatário, o prazo de seu cumprimento e a cláusula de retrocessão, sob pena de nulidade do ato;

b) permuta por outro imóvel que atenda às finalidades precípuas da administração municipal, observados os fatores localização e preço compatível com o valor de mercado, apurado à época de sua avaliação;

c) doação em pagamento;

d) venda a outro órgão ou entidade da administração pública de qualquer esfera de governo;

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

a) doação;

b) permuta por outro bem que atenda às finalidades precípuas da administração municipal, observados os fatores de utilidade e preço compatível com o valor de mercado, apurado à época da respectiva avaliação;

c) venda de ações, que serão obrigatoriamente negociadas em bolsa, obedecida a legislação específica;

d) venda de títulos, na forma da legislação pertinente;

e) venda de bens produzidos ou comercializados por órgãos ou entidades da administração pública municipal, em virtude de suas finalidades institucionais;

f) venda de materiais e equipamentos para outros órgãos ou entidades da administração pública, sem utilização previsível por quem deles disponha;

III - a venda de áreas urbanas remanescentes de obras públicas ou inaproveitáveis para qualquer tipo de edificação, aos proprietários de imóveis lindeiros, depende apenas de avaliação prévia e autorização legislativa;

IV - as áreas resultantes de modificação de alinhamento serão alienadas nas mesmas condições do inciso anterior, quer sejam aproveitáveis ou não.

§1º O Município, preferencialmente à venda ou doação de seus bens imóveis, concederá direito real de uso, mediante prévia autorização legislativa e licitação, na modalidade concorrência, dispensada esta quando o uso se destinar a outro órgão ou entidade da administração pública. (Redação dada pela Emenda à LOM nº 22/2014)

§2º A aquisição de bens imóveis, por compra ou permuta, dependerá de prévia avaliação e autorização legislativa.

§3º Os imóveis doados pelo Município não poderão ser alienados ou transferidos, a qualquer título, antes de 10 (dez) anos, devendo constar obrigatoriamente do ato translativo esta condição, sob pena de nulidade, salvo nos procedimentos aplicáveis à Regularização Fundiária Urbana (Reurb), na forma prevista na Lei Federal nº 13.465, de 11 de julho de 2017 (Redação dada pela Emenda à LOM nº 030/2019)

Art. 17. Nenhum contrato de concessão de uso, gratuito ou oneroso, de arrendamento ou de aluguel de bem imóvel do Município poderá ser firmado sem prévia autorização legislativa e o devido procedimento licitatório.

Parágrafo único. Submetem-se ao disposto neste artigo as fundações, as autarquias e as empresas públicas municipais.

Art. 18. A concessão e a permissão para a prestação de serviços públicos obedecerão ao disposto na legislação específica.

Art. 19. A permissão de uso de qualquer bem público será disciplinada por decreto e poderá ser feita a título precário.

Art. 20. A autorização de uso, que poderá incidir sobre qualquer bem público, será feita e disciplinada por portaria para atividades ou usos específicos e transitórios.

Art. 21. É vedada a cessão gratuita a particulares, mesmo para serviços transitórios, de máquinas e equipamentos do Município, ressalvados os casos previstos em lei.

Parágrafo único. A violação do disposto neste artigo constitui infração político-administrativa.

Art. 22. Os critérios para a denominação dos próprios municipais serão regulamentados na forma da lei, respeitados os princípios constitucionais pertinentes.

## SEÇÃO V DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Art. 23. A administração pública direta e indireta do Município obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, razoabilidade e transparência e aos demais princípios constitucionais.

§1º Os atos administrativos de competência do Prefeito devem ser expedidos nos termos da lei.

§2º A publicidade dos atos, programas, projetos, obras, serviços e campanhas da administração pública direta ou indireta, fundações e órgãos controlados pelo poder público, ainda que custeados por entidades privadas, deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades, servidores públicos ou partidos políticos.

§3º O não cumprimento do disposto neste artigo implicará em infração político-administrativa.

Art. 24. Administração pública direta é aquela que compete a órgão de qualquer dos Poderes do Município.

Art. 25. Administração pública indireta é a que compete:

I - a autarquia;

II - a sociedade de economia mista;

III - a empresa pública;

IV - a fundação pública.

§1º Somente por lei específica poderão ser criadas empresas públicas, sociedade de economia mista, autarquia ou fundação pública.

§2º Depende de autorização legislativa, em cada caso, a criação de subsidiárias das entidades mencionadas no parágrafo anterior, assim como a participação de qualquer delas em empresa privada.

Art. 26. É vedado ao Município subvencionar ou auxiliar, de qualquer modo, com recursos pertencentes aos cofres públicos, quer pela imprensa escrita, pelo rádio ou televisão, por serviços de alto-falante ou por qualquer outra forma ou meio de comunicação, propaganda político-partidária ou com fins estranhos à administração pública.

Art. 27. Os atos de improbidade administrativa importarão em suspensão dos direitos políticos, perda da função pública, indisponibilidade dos bens e no ressarcimento ao erário, na forma e graduação previstas em lei, sem prejuízo da ação penal cabível.

Art. 28. As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

Art. 29. Os cargos públicos da administração direta, indireta e fundacional serão criados por lei, que fixará quantificação, denominação, vencimentos, condições de provimento e plano de carreira.

#### SEÇÃO VI DOS SERVIÇOS E OBRAS PÚBLICAS

Art. 30. Os serviços públicos e de utilidade pública de interesse local serão prestados diretamente ou sob regime de concessão ou permissão.

§1º A concessão, bem como sua renovação ou prorrogação, só será feita com autorização legislativa. (Redação dada pela Emenda à LOM nº 009/2003)

§2º A permissão de serviço de utilidade pública, sempre a título precário, será autorizada por decreto, após edital de chamamento de interessados para a escolha do melhor pretendente, procedendo-se as licitações com estrita observância da legislação federal e estadual pertinentes.

§3º A lei disporá sobre:

- I- o regime dos concessionários e permissionários;
- II- a organização, o funcionamento e a fiscalização dos serviços;
- III- os direitos dos usuários;
- IV- a obrigação de manter o serviço adequado;
- V- as reclamações relativas à prestação de serviços;
- VI- o tratamento especial em favor do usuário de baixa renda.

#### SEÇÃO VII DOS SERVIDORES MUNICIPAIS

Art. 31 Os servidores públicos municipais serão regidos por estatuto próprio, observados os limites e princípios constitucionais, sendo ouvido o sindicato representativo da categoria, quando em ocasião de apresentação de proposição de lei, através de encaminhamento de parecer opinativo circunstanciado. (NR Emenda à LOM nº 029, de 19/02/2019)

### TÍTULO IV DA ORGANIZAÇÃO DOS PODERES

#### CAPÍTULO I DO PODER LEGISLATIVO

##### SEÇÃO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 32. O Poder Legislativo é exercido pela Câmara Municipal, composta de 17 (dezesete) Vereadores, representantes do povo, eleitos para um mandato de 04 (quatro) anos. (Redação dada pela Emenda à LOM nº 20/2011)

Parágrafo único. Sobrevindo Emenda Constitucional que altere o art. 29 da Constituição, de modo a modificar a composição do “caput” deste artigo, a Justiça Eleitoral proverá a observância das novas regras. (NR Emenda à LOM nº 11/2004)

##### SEÇÃO II DA CÂMARA MUNICIPAL

Art. 33. A posse dos Vereadores será no dia 1º (primeiro) de janeiro do ano subsequente ao da eleição.

§1º No ato da posse, os Vereadores prestarão o seguinte juramento:

“Prometo cumprir com dignidade o mandato a mim confiado pelo Povo, observando fielmente os preceitos constitucionais e legais, em especial a Lei Orgânica do Município, e trabalhando pelo engrandecimento de Divinópolis.”

§2º No ato da posse, os Vereadores apresentarão por escrito a declaração de seus bens patrimoniais.

Art. 34 A Câmara Municipal reunir-se-á, anualmente, em Sessão Legislativa Ordinária, de 1º (primeiro) de fevereiro a 30 (trinta) de junho e de 1º (primeiro) de agosto a 15 (quinze) de dezembro. (NR Emenda à LOM 17, de 23/12/2010)

I – (REVOGADO pela Emenda à LOM 17, de 23/12/2010)

II – (REVOGADO pela Emenda à LOM 17, de 23/12/2010)

§1º A sessão legislativa não será interrompida sem a aprovação do projeto de lei de Diretrizes Orçamentárias e nem será encerrada sem que se delibere sobre os projetos de Lei Orçamentária Anual e do Plano Plurianual. (NR Emenda à LOM 04, de 14/12/1999)

§2º - A convocação de reunião extraordinária da Câmara Municipal far-se-á:

I- pelo Prefeito, em caso de urgência ou de interesse público relevante;

II- por seu Presidente, quando ocorrer intervenção no Município, para o compromisso e a posse do Prefeito e do Vice-Prefeito e em caso de urgência ou de interesse público;

III- a requerimento de, no mínimo, um terço dos membros da Câmara.

§3º Na sessão legislativa extraordinária, a Câmara Municipal somente deliberará sobre matéria objeto da convocação. (NR Emenda à LOM 04, de 14/12/1999)

§4º As reuniões comunitárias, solenes e especiais poderão ser realizadas em qualquer local do Município, todas com competência de deliberação. (NR Emenda à LOM 04, de 14/12/1999)

§5º - Nos casos de calamidade pública ou de grave ocorrência, que impossibilitem o funcionamento normal da Câmara em sua sede, a Mesa Diretora definirá outro local do Município para suas atividades.

# CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## Assistente Educacional

### POSTURA NO ATENDIMENTO AOS PAIS

#### Atender significa:

- Acolher com atenção, ouvir atentamente;
- Tomar em consideração, deferir;
- Atentar, ter a atenção despertada para;
- Receber.

**Por isso, atendimento é acolher, receber, ouvir os pais ou responsáveis, de forma com que seus desejos sejam resolvidos. Atendimento é dispor de todos os recursos que se fizerem necessários, para atender ao desejo e necessidade.**

<sup>1</sup>Cordialidade, disposição, gentileza, envolvimento. Ingredientes fundamentais para qualquer profissional que trabalhe em contato direto com o público. No caso das repartições públicas, e especificamente das escolas, isso se torna indispensável.

Para a professora titular da PUC, Branca Jurema Ponce, a boa postura profissional está diretamente ligada à ética. “É um dever humano respeitar quem está diante de nós, precisando de ajuda. Isso, muito mais do que a questão jurídica que define a obrigação de fazer.” Quem achou tudo isso muito difícil, deve seguir os conselhos da professora Maria Lúcia Libois, que integra o Programa Prevenção Também se Ensina, da Fundação para o Desenvolvimento da Educação (FDE). De forma bastante descontraída, ela lembrou: conviver não é fácil, mas a gente consegue. “Para isso, as regras de convivência precisam ser combinadas com todos os segmentos envolvidos”.

#### <sup>2</sup>A interação entre família e escola ajuda na redução de conflitos

Se os pais e escola interagem de forma contínua e buscam resolver os problemas imediatamente, considerando sempre as causas dos conflitos e dificuldades, certamente eles encontrarão juntos as soluções que favoreçam a família, os educadores, a instituição escolar e, principalmente, os alunos. Essa é a razão de ser da parceria entre a escola e a família.

Estimular essa cultura pode ajudar a escola a melhorar os resultados. Uma boa comunicação escolar vai ajudar no crescimento da sua instituição.

Pais que enxergam os professores como aliados e professores que veem os pais como potencializadores do rendimento escolar possuem maiores possibilidades de conversar abertamente sobre os problemas dos alunos.

Fica mais simples identificar deficiências de aprendizagem e reprogramar o processo de ensino de maneira personalizada e eficaz. Vale destacar que o contexto de comunicação ativa, frequente, sensata e sincera é muito importante quando se trata de educação.

<sup>1</sup> <http://www.educacao.sp.gov.br/noticias/qualidade-total-no-atendimento-comeca-o-programa-que-vai-melhorar-a-vida-de-pais-alunos-professores-e-gestores-da-rede-estadual/>

<sup>2</sup> <https://goo.gl/D6wYWu>

A parceria entre família e escola traz impactos positivos não só para a vida e formação do aluno, como também vivifica a escola. Reuniões de conselho, apresentações de trabalhos abertas à família, deliberações coletivas, festinhas, eventos na comunidade, voluntariado dos pais e muitas outras ações resultantes da união de forças entre a família e a instituição escolar tornam o espaço mais útil e dinâmico.

#### A parceria funciona melhor quando os pais são bem orientados

Não basta dizer a um pai que o seu filho não está aprendendo, não está prestando atenção nas aulas e não está ajudando nas atividades. O pai precisa saber como pode intervir e o que deve fazer para ajudar a solucionar o problema.

Além disso, os direitos e deveres da família e da escola devem estar claramente definidos. Afinal, a professora nunca deve ocupar o papel dos pais na vida do aluno. Cada um tem suas funções na educação e essas funções são complementares.

Aproveite a presença dos pais na escola nas reuniões e demais eventos para conscientizá-los dessa importância. É necessário deixar claro que a escola não está transferindo responsabilidades. E que está apenas criando o senso de parceria que é fundamental para a existência de bons resultados.

Na comunicação via aplicativo e redes sociais, aproveite também para mostrar como o incentivo deles é importante para que os estudantes atinjam a excelência. Em outras palavras, o melhor caminho é seguir juntos de mãos dadas, como bem dizia Carlos Drummond de Andrade.

#### <sup>3</sup>Importância da comunicação

Pesquisas recentes realizadas no Brasil apontam para a importância de uma comunicação eficiente na Educação Infantil, e essa é uma tendência que tem aparecido nos cursos de formação continuada dos professores devido sua tamanha relevância.

Importante pontuar que a comunicação não é responsabilidade exclusiva dos professores e ajudantes em sala de aula.

Em relação à Educação Infantil, a comunicação deve ser ampla e envolver também os diretores e coordenadores pedagógicos.

Esse envolvimento da escola como um todo gera maior segurança para os pais, criando relações de confiança e a sua plena satisfação. Descubra aqui como evitar a insatisfação dos pais de alunos.

A equipe gestora de uma escola, no que concerne a comunicação, deve manter atenção especial a três aspectos:

- Orientação dos docentes sobre como transmitir e solicitar informações;
- Definição e formalização de como essa comunicação deve ser efetivada;
- Favorecer o fortalecimento de laços entre pais e escola.

Uma boa comunicação na Educação Infantil favorece, em primeiro lugar, o bem estar do aluno, que será melhor compreendido e poderá ter suas necessidades atendidas de forma individualizada e de pronto.

<sup>3</sup> <https://goo.gl/BF5eNb>

Além disso, a comunicação facilita em grande escala a atuação do educador em sala de aula, pois as crianças estarão mais tranquilas, já que melhor atendidas. Consequentemente, os pais ficarão mais satisfeitos e se sentirão seguros.

#### O que comunicar à família

Na Educação Infantil, muitas informações são preciosas. Dentre tais, se destacam a frequência no sono das crianças, questões familiares em geral, problemas de saúde e necessidades educacionais especiais.

Informações sobre a frequência do sono das crianças devem ser diárias. Dessa forma, o educador conseguirá trabalhar melhor o desenvolvimento cognitivo das crianças, uma vez que esse é influenciado pela qualidade do sono.

Grandes acontecimentos familiares, como separações ou falecimentos, também devem ser comunicados prontamente.

Assim o professor tem a capacidade de lidar melhor com as emoções e reações que os alunos possam demonstrar.

Assim como a equipe gestora deve comunicar aos pais sobre quaisquer necessidades educacionais especiais, que porventura surjam.

Em relação a problemas de saúde, a comunicação escolar é fundamental para que, por exemplo, uma medicação seja ministrada de maneira correta pelos professores e para que os pais consigam acompanhar os sintomas que seus filhos apresentam.

Os primeiros anos de vida de uma criança são essenciais para o desenvolvimento de uma sólida inteligência emocional, então todo cuidado é necessário.

A tecnologia também permite uma comunicação mais ampla, o que acaba fortalecendo a parceria da família com a escola.

Compartilhar fotos do dia a dia pode ser algo muito interessante, para que os pais possam salvar imagens de momentos marcantes e abrir diálogos com os filhos de momentos que viveram ao longo do dia.

Aproveitar a facilidade de comunicação para enviar conteúdos relevantes sobre educação aos pais pode ser também uma ótima ideia.

#### Relacionamento entre escola e responsáveis

O comprometimento e profissionalismo são importantes para um bom atendimento. Os pais e/ou responsáveis quando procuram um atendimento eles possuem expectativas. Sendo assim, o ideal para construir um relacionamento duradouro, não é apenas atender as expectativas, e sim, superá-las.

A **atenção, cortesia e interesse** são três pontos iniciais para se atentar na preparação para um bom atendimento. Toda a atenção deve ser concentrada em **ouvir e atender prontamente** sem desviar-se para outras atividades naquele momento. O pai e/ou responsável pode interpretar como carência de profissionalismo o desvio do atendimento para outros interesses.

**Lembre-se de utilizar uma linguagem clara e compreensível**, nem sempre os pais e/ou responsáveis compreendem termos muito técnicos e científicos que para a escola pode soar normal/comum. Esteja atendo aquilo que irá perguntar para que não repita a mesma pergunta demonstrando falta de interesse ou atenção. Seja educado, cortês, mas isso não significa que pode invadir a privacidade/intimidade dos pais e/ou responsáveis, evite perguntas ou situações que possam causar qualquer tipo de constrangimento ou inconveniência.

**Utilize um tom de voz agradável ao dirigir-se aos pais e/ou responsáveis.** Tenha percepção as limitações, faixa etária, utilizando o tratamento adequado para o senhores e senhoras. As pessoas não gostam de ser interrompidas quando falam, e se duas pessoas falam ao mesmo tempo o processo de comunicação e entendimento fica comprometido.

**Seja leal ao cumprimento dos prazos**, não prometa prazos em que a escola não será capaz de cumprir. Envolve outros setores ao processo de atendimento para que possa responder mais prontamente as questões que possam surgir.

Nas reações e percepções dos pais e/ou responsáveis é possível identificar sua aprovação ou reprovação em relação as negociações ou atendimento, busque oportunidades para agir.

**Seja sempre objetivo ao realizar um atendimento**, busque rapidamente soluções para as necessidades dos pais e/ou responsáveis que se encontra em atendimento. Preze sempre por qualidades como: clareza, atenção, presteza, orientação, qualidade e comunicabilidade.

Os colaboradores da instituição devem buscar **conhecimento dos negócios da escola, das decisões que ela toma, da situação que ela se encontra**. A falta de informação, de uma comunicação entre gestores, professores e funcionários acaba gerando desmotivação, falta de comprometimento e dificuldades para se argumentar e demonstrar confiança aos pais e/ou responsáveis no momento do atendimento. Torna-se fundamental comunicar a missão da empresa, seus valores, metas e objetivos ao público interno, pois quanto maior for seu envolvimento com a organização, maior será o seu comprometimento.

O treinamento pode ensinar, corrigir, melhorar, adequar o comportamento das pessoas em relação as mudanças ou mesmo exigências de um mercado extremamente disputado e concorrido.

É preciso responder **aos pais e/ou responsáveis com entusiasmo e uma saudação positiva**. Ainda que eles possam perder a paciência, como profissional eu preciso manter minha conduta e postura condizente com ao esperado pela escola. Se por ventura os pais e/ou responsáveis estiverem insatisfeitos com algo e demonstrar isso em suas palavras, tenha calma, e lembre-se de que o pai e/ou responsável teve esse comportamento para com a instituição não como algo pessoal contra você. Tenha sempre bom senso e compreensão.

#### Algumas ações que imprimem qualidade ao atendimento

- Identificar as necessidades dos alunos, pais e/ou responsáveis;
- Cuidar da comunicação (verbal e escrita);
- Evitar informações conflitantes;
- Atenuar a burocracia;
- Cumprir prazos e horários;
- Divulgar os diferenciais da organização;
- Imprimir qualidade as relações entre todos no ambiente escolar;
- Fazer uso da empatia;
- Analisar as reclamações;
- Acatar as boas sugestões.

Essas ações estão relacionadas a indicadores que podem ser percebidos e avaliados de forma positiva pelos pais e/ou responsáveis, entre eles: **competência, presteza, cortesia, paciência, respeito**.

Por outro lado, arrogância, desonestidade, impaciência, desrespeito, imposição de normas ou exibição de poder tornam o atendente intolerável, na percepção dos pais e/ou responsáveis.

Atender os pais e/ou responsáveis significa identificar as suas necessidades e solucioná-las, ao passo que atender ao telefone significa não deixá-lo tocar por muito tempo, receber a ligação e transferi-la ao setor correspondente. Observe que a diferença é bastante grande. Eu diria mais: profissional de qualquer área ou formação tem capacidade de atender ao telefone, visto que é um procedimento técnico, enquanto que para atender os pais e/ou responsáveis é necessário capacidades humanas e analíticas, é necessário entender o comportamento das pessoas, ou seja, entender de gente, além de ter visão sistêmica do negócio e dos seus processos. Os profissionais mais bem preparados para esse fim são os que frequentam os bancos escolares, especialmente os que se dedicam à formação secretarial.

***A chave para o sucesso do bom atendimento depende muito da boa comunicação, isto é, de como é realizada a transmissão e recepção de informação.***

#### Dimensões de um Atendimento de Qualidade

Para que o atendimento ocorra de maneira efetiva, são necessárias as ocorrências das seguintes dimensões:

##### **Comunicabilidade**

É a qualidade do ato comunicativo otimizado, no qual a mensagem é transmitida de maneira integral, correta, rápida e economicamente. A transmissão integral supõe que não há ruídos supressivos, deformantes ou concorrentes. A transmissão correta implica em identidade entre a mensagem mentada pelo emissor e pelo receptor.

##### **Apresentação**

O responsável pelo primeiro atendimento representa a primeira impressão da instituição, que os pais e/ou responsáveis irão formar, como a imagem da instituição como um todo.

E por isso, a apresentação inicial de quem faz o atendimento deve transmitir confiabilidade, segurança, técnica e ter uma apresentação ímpar.

É fundamental que a roupa esteja limpa e adequada ao ambiente de trabalho. Se a escola adotar uniforme, é indispensável que o use sempre, e que o apresente sempre de forma impecável. Unhas e cabelos limpos e hálito agradável também compreendem os elementos que constituem a imagem que os pais e/ou responsáveis irão fazer da empresa, através do atendente.

O “cliente”, ou, futuro, questiona e visualiza sempre. Por isso, a expressão corporal e a disposição na apresentação se tornam fatores que irão compreender no julgamento dos pais e/ou responsáveis.

A satisfação do atendimento começa a ser formado na apresentação.

Assim, a saudação inicial deve ser firme, profissional, clara e de forma que transmita compromisso, interesse e prontidão.

O tom de voz deve ser sempre agradável, em bom tom. O que prejudica muitos relacionamentos das instituições com os pais e/ou responsáveis, é a forma de tratamento na apresentação. É fundamental que no ato da apresentação, o atendente mostre ao cliente que ele é Bem-Vindo e que sua presença na empresa é importante.

Há várias regras a serem seguidas para a apresentação inicial para um Bom Atendimento. O que dizer antes? O nome, nome da empresa, Bom Dia, Boa Tarde, Boa Noite? Pois não? Posso ajudá-lo?

A sequência não importa. O que deve ser pensado na hora, é que essas frases realmente devem ser ditas de forma positiva e que tenham significado.

Os pais e/ou responsáveis não aguentam mais atendimentos com apresentações mecânicas.

O que eles querem sentir na apresentação é **receptividade**.

Por isso, Saudar com *Bom Dia, Boa Tarde, ou, Boa Noite*, é ótimo! Mas, diga isso, desejando mesmo que os pais e/ou responsáveis tenham. Dizer o nome da instituição se o atendimento for através do telefone também faz parte. Porém, faça de forma **clara e devagar**. Não dê margem, ou fale de forma que ele tenha que perguntar de onde é logo após o atendente ter falado. Dizer o nome, também é importante. Mas, isso pode ser dito de uma forma melhor como, perguntar o nome de quem liga primeiro, e depois o atendente diz o seu. Exemplo: Qual seu nome, por favor? Maria, eu sou a Madalena, hoje posso ajuda-la em quê?

Os pais e/ou responsáveis com certeza já irão se sentir com prestígio, e também, irá perceber que essa empresa trabalha pausada na **qualidade do atendimento**.

Segundo a Sabedoria Popular, leva-se de 5 a 10 segundos para formarmos a primeira impressão de algo.

Por isso, o atendente deve trabalhar nesses segundos iniciais como fatores essenciais para o atendimento. O profissionalismo na apresentação se tornou fator chave para o atendimento. Excesso de intimidade na apresentação é repudiável. Os pais e/ou responsáveis não está procurando amigos de infância. E sim, soluções aos seus problemas.

Assim, os nomes que caracterizam intimidade devem ser abolidos do atendimento. Tampouco, os nomes e adjetivos no diminutivo.

A **instantaneidade** na apresentação do atendimento configura seriedade e transmite confiança. Portanto, o atendente deve tratar a apresentação no atendimento como ponto inicial, de sucesso, para um bom relacionamento.

##### **Atenção, Cortesia, Interesse**

Os pais e/ou responsáveis quando procuram atendimento, é porque tem necessidade de algo. O atendente deve desprender toda a atenção para ele. Por isso deve ser interrompido tudo o que está fazendo, e **prestar atenção única e exclusivamente ao cliente**.

Assuntos particulares e distrações são encarados pelos pais e/ou responsáveis como falta de profissionalismo.

Atentar-se ao que ele diz, questiona e traduz em forma de gestos e movimentos, devem ser compreendidos e transformados em conhecimento ao atendente.

É indispensável que se use do **formalismo e da cortesia**. O excesso de intimidade pode constranger. Ser educado é cortês é fundamental. Porém, o excesso de amabilidade, se torna tão inconveniente quanto a falta de educação.

O atendimento é mais importante que preço, produto ou serviço para o cliente. Por isso, a atenção à ele deve ser única e exclusiva.

Por isso, é necessário que **os pais e/ou responsáveis sintam-se importantes** e sintam que está sendo proporcionado a ele um ambiente agradável e favorável para que seus desejos e necessidades sejam atendidos. O atendente deve estar voltado completamente

para a interação com eles, estando sempre atento para perceber constantemente as suas necessidades. Por isso, o mais importante é demonstrar interesse em relação às necessidades e atendê-las prontamente e da melhor forma possível.

**Gentileza** é o ponto inicial para a construção do relacionamento. A educação deve permear em todo processo de atendimento. Desde à apresentação até a despedida.

O **tom de voz deve ser agradável**. Mas, precisa ser audível. Ou seja, que dê para compreender. Mas, é importante lembrar, que apenas os pais e/ou responsáveis devem escutar. E não todo mundo que se encontra na instituição.

**Com idosos, a atenção deve ser redobrada**. Pois, algumas palavras e tratamentos podem ser ofensivos à eles. Portanto, deve-se utilizar sempre como formas de tratamento: Senhor e Senhora. É importante salientar que não se deve distrair durante o atendimento. Deve-se concentrar em tudo o que se está dizendo.

Também, não se deve ficar pensando na resposta na hora em que o interlocutor estiver falando. **Concentre-se em ouvir**.

Outro fator importante e que deve ser levado em conta no atendimento é não interromper o interlocutor. Pois, quando duas pessoas falam ao mesmo tempo, nenhuma ouve corretamente o que a outra está dizendo. E assim, não há a comunicação.

O atendente também não deve se sentir como se estivesse sendo atacado. Pois alguns pais e/ou responsáveis dão um tom mais agressivo à sua fala. Porém, isso deve ser combatido através da atitude do atendente, que deve responder de forma calma, tranquila e sensata, e sem elevar o tom da voz. E também, sem se alterar.

**Tomar nota das informações pode trazer mais tranquilidade ao atendimento**. Ainda mais se ele estiver sendo feito pelo telefone. Essa técnica, auxilia na compreensão e afasta a duplicidade de questionamentos que já foram feitos, ou de informações que já foram passadas.

Fazer perguntas ao sentir necessidade de algum esclarecimento, é importante. O atendente não se deve inibir. Já foi dito que fazer uma pergunta mais de uma vez deve ser evitado. E também que informações que já foram passadas pelos pais e/ou responsáveis não devem ser questionadas. Porém, se houver necessidade, o atendente deve fazê-la. Mas, deve pedir desculpas por refazê-la, e dizer que foi um lapso.

Confirmar o que foi dito, **solicitar feedback**, passa uma mensagem de profissionalismo, atenção e interesse. Demonstra que o atendente e a instituição estão preocupadas com sua situação e em fazer um atendimento de qualidade.

Portanto, **estabelecer empatia e falar claramente e pausadamente, sem ser monótono**, evitando ainda o uso de gírias; falar com voz clara e expressiva (boa dicção) são atitudes que tornam o atendimento com qualidade.

### **Presteza, Eficiência, Tolerância**

Ter presteza no atendimento faz com que os pais e/ou responsáveis sintam que a empresa, é uma instituição na qual tem o foco no cliente. Ou seja, é uma instituição que prima por solucionar as dúvidas, problemas e necessidades deles.

**Ser ágil, sim. Mas, a qualidade não pode ser deixada de lado**. Pois de nada adianta fazer rápido, se terá que ser feito novamente. Portanto a presteza deve ser acompanhada de qualidade.

Para isso, é importante que o ambiente de trabalho esteja organizado, para que tudo o que precisa ser encontrado facilmente. Também, estar bem informado sobre os produtos e serviços da organização, tornam o atendimento mais ágil. Em um mundo no

qual tempo está relacionado à dinheiro, os pais e/ou responsáveis não se sentem bem em lugares no qual ele tenha que perder muito tempo para solucionar algum problema.

**Instantaneidade** é a palavra de ordem. Por mais que o processo de atendimento demore, o que os pais e/ou responsáveis precisam detectar, é que está sendo feito na velocidade máxima permitida. Tudo isso também, tendo em vista que a demora pode afetar no processo de outros pais e/ou responsáveis que estão à espera. Porém, é importante atender completamente um para depois começar a atender o próximo. Se ágil não está ligado a fazer apenas um pouco. E sim, fazer na totalidade de maneira otimizada.

O comportamento eficiente cumpre o prometido, com foco no problema. Ser eficiente é realizar tarefas, resolvendo os problemas inerentes a ela. Ser eficiente é atingir a meta estabelecida. Por isso, o atendimento eficiente é aquele no qual não perde tempo com perfumarias. E sim, agiliza o processo para que o desejado seja cumprido em menor tempo.

Eficiência está ligada a rendimento. Por isso, atendimento eficiente é aquele que rende o suficiente para ser útil. O atendente precisa compreender que os pais e/ou responsáveis estão ali para ser atendido. Por isso, não deve perder tempo com assuntos ou ações que desviem do pretendido.

### **Discrição**

Atitudes discretas preservam a harmonia do ambiente e da relação com o interlocutor. No trabalho, a pessoa deve ter acima de tudo discrição em seus atos, pois **certas brincadeiras ou comentários podem ofender as pessoas que estão sendo atendidas e gerar situações constrangedoras**. Nestes casos, a melhor maneira de contornar a situação é **pedir desculpas** e cuidar para que não ocorram novamente.

Todas as atitudes que incomodam as pessoas são consideradas falta de respeito e por isso deve haver uma série de cuidados, como por exemplo: **não bater o telefone, falar alto, importunar seu colega com conversas e perguntas o tempo todo**, entre outros.

Ser elegante em um ambiente de trabalho e não expor o visitante/usuário, sendo bem educado, não significa bajular o atendido e sim ser cortês, simpático e sociável. Isto certamente facilitará a comunicação e tornará o convívio mais agradável e saudável.

### **Conduta, Objetividade**

A postura do atendente deve ser **proativa**, passando confiança e credibilidade. Sendo ao mesmo tempo profissional e possuindo simpatia. Ser comprometido e ter bom senso, atendendo de forma gentil e educada.

O sigilo é importante, e por isso, o tom de voz no atendimento é essencial. O atendimento deve ser exclusivo e impessoal. Ou seja, o assunto que está sendo tratado no momento, deve ser dirigido apenas ao atendente. As demais pessoas que estão no local não podem e nem devem escutar o que está sendo tratado no momento. Principalmente se for assunto pessoal. Essa conduta de impessoalidade e personalização transformam o atendimento, e dão um tom formal à situação.

A objetividade está ligada à eficiência e presteza. E por isso, tem como foco, como já vimos, eliminar desperdiçadores de tempo, que são aquelas atitudes que destoam do foco.

**Ser objetivo**, é pensar fundamentalmente apenas no que o cliente precisa e para que ele está ali.

Solucionar o seu problema e atender às suas necessidades devem ser tratados como assuntos urgentes e emergentes. Ou seja, têm pressa e necessita de uma solução rapidamente.