



# **ANICUNS-GO**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE ANICUNS - GOIÁS**

**Auxiliar De Serviços Administrativos**

**EDITAL Nº 01/2024**

**CÓD: OP-006ST-24  
7908403563579**

## **Português**

1. Compreensão e interpretação de textos .....	9
2. Gêneros e tipos de texto .....	9
3. Significação das palavras.....	10
4. Figuras de Sintaxe .....	10
5. Figuras de Linguagem .....	11
6. Articulação textual: operadores sequenciais, expressões referenciais. Coesão e coerência textual .....	15
7. Identificação, definição, classificação, flexão e emprego das classes de palavras .....	16
8. formação de palavras.....	23
9. Verbos: flexão, conjugação, vozes, correlação entre tempos e modos verbais .....	24
10. Concordância verbal e nominal .....	24
11. Regência verbal e nominal.....	26
12. Crase .....	27
13. Colocação pronominal .....	27
14. Estrutura da oração e do período: aspectos sintáticos e semânticos .....	29
15. Acentuação gráfica.....	33
16. Ortografia.....	34
17. Pontuação .....	35
18. Variação linguística .....	38

## **Raciocínio Lógico**

1. Noções básicas da lógica matemática: proposições, conectivos, equivalência e implicação lógica, argumentos válidos, problemas com tabelas e argumentação. Verdades e Mentiras: resolução de problemas.....	51
2. Linguagem dos conjuntos: Notação e representação de conjuntos; Elementos de um conjunto e relação de pertinência; Igualdade de conjuntos; Relação de inclusão; Subconjuntos; Conjunto unitário; Conjunto vazio; Conjuntos das partes; Formas e representações de conjuntos; Conjunto finito e infinito; Conjunto universo; Operações com conjuntos; União. Operações de adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação. Números decimais. Valor absoluto. Propriedades no conjunto dos números naturais. Decomposição de um número natural em fatores primos. Múltiplos e divisores, máximo divisor comum e mínimo múltiplo comum de dois números naturais .....	77
3. Sequências (com números, com figuras, de palavras) .....	88
4. Análise combinatória e probabilidade .....	90
5. Problemas envolvendo raciocínio lógico.....	94

---

## ***Noções de Informática***

1. Noções de Sistemas de Backup: Tipos de backup. Planos de contingência. Meios de armazenamento para backups.....	95
2. Noções de Sistemas operacionais: conhecimentos do ambiente Windows. Windows 10: operações com janelas, menus, barra de tarefas, área de trabalho; trabalho com pastas e arquivos: localização de arquivos e pastas; movimentação e cópia de arquivos e pastas; tipos de arquivos e extensões; criação, renomeação e exclusão de arquivos e pastas; configurações básicas do Windows: resolução da tela, cores, fontes, impressoras, aparência, segundo plano, protetor de tela; Windows Explorer.....	95
3. Editor de texto Microsoft Word 2016 e superior: criação, edição, formatação e impressão; criação e manipulação de tabelas; inserção e formatação de gráficos e figuras; geração de mala direta.....	98
4. Planilha eletrônica Microsoft Excel 2016 e superior: criação, edição, formatação e impressão; utilização de fórmulas; geração de gráficos; classificação e organização de dados.....	107
5. Software de Apresentações PowerPoint 2016 e superior: criação, edição, formatação e impressão das apresentações.....	113
6. Conhecimentos de internet: noções básicas; correio eletrônico (receber e enviar mensagens; anexos; catálogos de endereço; organização das mensagens); navegadores (Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox e Microsoft Edge). Noções de rede de computadores: conceitos e serviços relacionados à Internet, tecnologias e protocolos da internet, ferramentas, aplicativos e procedimentos associados à internet/intranet.....	119
7. Noções de Hardware e Software: Fundamentos de computação: Conceitos de hardware e software. Organização e arquitetura de computadores. Componentes de um computador (hardware e software).....	126
8. Conceitos de segurança da informação, noções básicas de segurança da informação. Políticas de Segurança da Informação. Classificação da informação, segurança física e segurança lógica. Análise e gerenciamento de riscos. Ameaça, tipos de ataques e vulnerabilidade. Ataques e proteções relativos a hardware, sistemas operacionais, aplicações, bancos de dados e redes.....	127
9. Rede Sociais: conceitos e características, vantagens e desvantagens.....	131

## ***Legislação Municipal***

1. Conhecimento da legislação municipal no que se refere ao Estatuto dos Servidores Públicos do Município.....	135
2. Lei Orgânica do Município.....	135
3. Conhecimento da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).....	155
4. Constituição da República Federativa do Brasil - Noções de Direito Constitucional: Constituição Brasileira: Título I - Dos Princípios Fundamentais.....	158
5. Título II - Dos Direitos e Garantias Fundamentais: do art. 5º ao art. 13.....	158
6. Título III - Da Organização do Estado: Capítulo IV - Dos Municípios - art. 29, 29-A, 30.....	166
7. Capítulo VII - Da Administração Pública – art. 37, 38 e 39.....	168
8. Lei de Licitações e Contratos Administrativos (Lei Federal nº 14.133/2021).....	172
9. Legislações de Acesso à Informação (Decreto Estadual nº 45.969, de 24 de maio de 2012 e Lei Federal nº 12.527/2011).....	244

---

## ***Conhecimentos Específicos***

### ***Auxiliar De Serviços Administrativos***

1. Atendimento ao Público; Atendimento ao cliente .....	265
2. Conhecimentos gerais de Administração Pública: Constituição da República Federativa do Brasil; Noções sobre a Constituição da República Federativa do Brasil: Administração Pública .....	269
3. Lei de Licitações e Pregão (Lei Federal nº 8.666/1993, e atualizações - Lei Federal nº 10.520/2002, e atualizações - Lei Federal nº 14.133/2021, e atualizações); Estatuto do Servidor .....	279
4. Plano de Cargos .....	279
5. Noções de arquivo .....	280
6. Departamentalização e Descentralização .....	303
7. Diversidade .....	305
8. Atitudes no trabalho; Satisfação no trabalho.....	305
9. Trabalho em grupo; Trabalho em equipe; Habilidades interpessoais.....	308
10. Comunicação interpessoal e organizacional .....	315
11. Conflito .....	319
12. Negociação .....	326
13. Estrutura Organizacional.....	331
14. Formulários.....	344
15. Análise e distribuição do trabalho .....	351
16. Manuais de organização .....	356
17. Redação de documentos oficiais e textos empresariais .....	357
18. Almoarifado e gestão de estoques.....	388

# PORTUGUÊS

## COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS

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

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

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

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

### Dicas práticas

1. Faça um resumo (pode ser uma palavra, uma frase, um conceito) sobre o assunto e os argumentos apresentados em cada parágrafo, tentando traçar a linha de raciocínio do texto. Se possível, adicione também pensamentos e inferências próprias às anotações.

2. Tenha sempre um dicionário ou uma ferramenta de busca por perto, para poder procurar o significado de palavras desconhecidas.

3. Fique atento aos detalhes oferecidos pelo texto: dados, fonte de referências e datas.

4. Sublinhe as informações importantes, separando fatos de opiniões.

5. Perceba o enunciado das questões. De um modo geral, questões que esperam **compreensão do texto** aparecem com as seguintes expressões: *o autor afirma/sugere que...; segundo o texto...; de acordo com o autor...* Já as questões que esperam **interpretação do texto** aparecem com as seguintes expressões: *conclui-se do texto que...; o texto permite deduzir que...; qual é a intenção do autor quando afirma que...*

## GÊNEROS E TIPOS DE TEXTO

A partir da estrutura linguística, da função social e da finalidade de um texto, é possível identificar a qual tipo e gênero ele pertence. Antes, é preciso entender a diferença entre essas duas classificações.

### Tipos textuais

A tipologia textual se classifica a partir da estrutura e da finalidade do texto, ou seja, está relacionada ao modo como o texto se apresenta. A partir de sua função, é possível estabelecer um padrão específico para se fazer a enunciação.

Veja, no quadro abaixo, os principais tipos e suas características:

<b>TEXTO NARRATIVO</b>	Apresenta um enredo, com ações e relações entre personagens, que ocorre em determinados espaço e tempo. É contado por um narrador, e se estrutura da seguinte maneira: apresentação > desenvolvimento > clímax > desfecho
<b>TEXTO DISSERTATIVO-ARGUMENTATIVO</b>	Tem o objetivo de defender determinado ponto de vista, persuadindo o leitor a partir do uso de argumentos sólidos. Sua estrutura comum é: introdução > desenvolvimento > conclusão.
<b>TEXTO EXPOSITIVO</b>	Procura expor ideias, sem a necessidade de defender algum ponto de vista. Para isso, usa-se comparações, informações, definições, conceitualizações etc. A estrutura segue a do texto dissertativo-argumentativo.
<b>TEXTO DESCRITIVO</b>	Expõe acontecimentos, lugares, pessoas, de modo que sua finalidade é descrever, ou seja, caracterizar algo ou alguém. Com isso, é um texto rico em adjetivos e em verbos de ligação.
<b>TEXTO INJUNTIVO</b>	Oferece instruções, com o objetivo de orientar o leitor. Sua maior característica são os verbos no modo imperativo.

### Gêneros textuais

A classificação dos gêneros textuais se dá a partir do reconhecimento de certos padrões estruturais que se constituem a partir da função social do texto. No entanto, sua estrutura e seu estilo não são tão limitados e definidos como ocorre na tipologia textual, podendo se apresentar com uma grande diversidade. Além disso, o padrão também pode sofrer modificações ao longo do tempo, assim como a própria língua e a comunicação, no geral.

Alguns exemplos de gêneros textuais:

- Artigo
- Bilhete
- Bula
- Carta
- Conto
- Crônica
- E-mail
- Lista
- Manual
- Notícia
- Poema
- Propaganda
- Receita culinária
- Resenha
- Seminário

Vale lembrar que é comum enquadrar os gêneros textuais em determinados tipos textuais. No entanto, nada impede que um texto literário seja feito com a estruturação de uma receita culinária, por exemplo. Então, fique atento quanto às características, à finalidade e à função social de cada texto analisado.

## SIGNIFICAÇÃO DAS PALAVRAS

Este é um estudo da **semântica**, que pretende classificar os sentidos das palavras, as suas relações de sentido entre si. Conheça as principais relações e suas características:

### Sinonímia e antonímia

As palavras **sinônimas** são aquelas que apresentam significado semelhante, estabelecendo relação de proximidade. **Ex:** *inteligente* <—> *esperto*

Já as palavras **antônimas** são aquelas que apresentam significados opostos, estabelecendo uma relação de contrariedade. **Ex:** *forte* <—> *fraco*

### 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).

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).

As palavras **homófonas** são aquelas que possuem a mesma pronúncia, mas com escrita e significado diferentes. **Ex:** *cem* (numeral) X *sem* (falta); *conserto* (arrumar) X *concerto* (musical).

As palavras **homógrafas** são aquelas que possuem escrita igual, porém som e significado diferentes. **Ex:** *colher* (talher) X *colher* (verbo); *acerto* (substantivo) X *acerto* (verbo).

### Polissemia e monosssemia

As palavras **polissemicas** são aquelas que podem apresentar mais de um significado, a depender do contexto em que ocorre a frase. **Ex:** *cabeça* (parte do corpo humano; líder de um grupo).

Já as palavras **monossêmicas** são aquelas apresentam apenas um significado. **Ex:** *eneágono* (polígono de nove ângulos).

### Denotação e conotação

Palavras com **sentido denotativo** são aquelas que apresentam um sentido objetivo e literal. **Ex:** *Está fazendo frio.* / *Pé da mulher.*

Palavras com **sentido conotativo** são aquelas que apresentam um sentido simbólico, figurado. **Ex:** *Você me olha com frieza.* / *Pé da cadeira.*

### Hiperonímia e hiponímia

Esta classificação diz respeito às relações hierárquicas de significado entre as palavras.

Desse modo, um **hiperônimo** é a palavra superior, isto é, que tem um sentido mais abrangente. **Ex:** *Fruta é hiperônimo de limão.*

Já o **hipônimo** é a palavra que tem o sentido mais restrito, portanto, inferior, de modo que o hiperônimo engloba o hipônimo. **Ex:** *Limão é hipônimo de fruta.*

### Formas variantes

São as palavras que permitem mais de uma grafia correta, sem que ocorra mudança no significado. **Ex:** *loiro – louro* / *enfarte – infarto* / *gatinhar – engatinhar*.

### Arcaísmo

São palavras antigas, que perderam o uso frequente ao longo do tempo, sendo substituídas por outras mais modernas, mas que ainda podem ser utilizadas. No entanto, ainda podem ser bastante encontradas em livros antigos, principalmente. **Ex:** *botica* <—> *farmácia* / *franquia* <—> *sinceridade*.

## FIGURAS DE SINTAXE

As figuras de sintaxe também são chamadas de figuras de construção. Têm a função de enfatizar a aspecto sintático da linguagem, o que provoca mudanças na estrutura natural da oração, como, por exemplo, repetição, inversão, omissão de termos ou repetição.

As figuras de sintaxe são:

### Pleonasm

Pleonasm, ou redundância. É caracterizado pelo uso excessivo de palavras ao se passar uma mensagem, ocorrendo, por consequência, a repetição de ideias.

Exemplos de pleonasm:

– *Morrer de morte morrida.*

– Arregaçou as mangas e encarou de frente a situação. (“Encarar de frente” é uma redundância).

### Anáfora

O uso da anáfora é muito comum na poesia. É caracterizada pela repetição de uma ou mais palavras no início de orações, períodos ou versos.

Exemplo de anáfora:

– “**Era uma** estrela tão alta!/ **Era uma** estrela tão fria!/ **Era uma** estrela sozinha/ Luzindo no fim do dia”. - Manuel Bandeira. (Era uma estrela tão alta, fria, sozinha luzindo no fim do dia).

### Anacoluto

O anacoluto é comumente utilizado na linguagem falada. Seu uso provoca uma interrupção na frase, que antecipa e enfatiza um termo que se desliga do resto da oração.

Exemplo de anacoluto:

– Boletos, como dinheiro para os pagar?

### Elipse

A elipse é muito utilizada na linguagem falada. Tem como característica a omissão de um termo da oração, que acaba ficando subentendido, mas sem prejudicar a compreensão do conteúdo da oração.

Exemplo de elipse do sujeito:

– São bagunceiros, mas acredito que meus alunos serão aprovados.

### Zeugma

O que caracteriza o zeugma é a omissão de termos da oração já mencionados anteriormente, sem prejudicar o entendimento da mensagem.

Exemplo de zeugma:

– Meu filho cursou matemática; minha filha, filosofia.

### Assíndeto

As características do assíndeto são a ausência de conectores e conjunções que ligam orações e palavras, sendo a omissão da conjunção coordenativa e a mais notória.

Exemplo de assíndeto:

– Eu queria conhecer o mundo, viajar por todos os países, Áustria, França, Japão, Angola, Nova Zelândia, expandir os meus horizontes.

### Polissíndeto

O que caracteriza o polissíndeto é a repetição de conectores e conjunções que ligam palavras e orações. A repetição da conjunção coordenativa e é a mais notória.

Exemplo de polissíndeto:

– Eu queria conhecer o mundo e viajar por todos os países: Áustria e França e Japão e Angola e Nova Zelândia e expandir os meus horizontes.

### Anástrofe

A anástrofe também é conhecida como inversão. Seu uso provoca uma leve inversão da ordem normal das palavras numa frase, ocorrendo maioritariamente a antecipação de um termo.

Exemplo de anástrofe:

– Para todos meus netos comprei guloseimas.

### Hipérbato

Provoca uma inversão brusca da ordem normal das palavras em uma frase, ocorrendo intercalação de elementos de outro sintagma.

Exemplo de hipérbato:

– Estudavam português meus sobrinhos na sala.

### Sínquise

Seu uso causa uma inversão total e violenta da ordem normal das palavras numa frase, causando o comprometimento da compreensão da mensagem, que se torna desconstruída.

Exemplo de sínquise:

– A prova ela estudar para tentou ontem.

### Hipálage

Está referida à atribuição de uma característica de um ser ou objeto que está relacionado ou próximo.

Exemplo de hipálage:

– “Uma alvura de saia moveu-se no escuro.” (Eça de Queirós)

### Silepse

No uso da silepse há uma concordância ideológica e não uma concordância gramatical. A concordância é estabelecida com a ideia que se pretende transmitir com termos subentendidos, não com as palavras que compõem a frase.

Exemplo de silepse:

– “Dizem que os **cariocas** **somos** poucos dados aos jardins públicos.” (Machado de Assis)

## FIGURAS DE LINGUAGEM

Também chamadas de Figuras de Estilo. É possível classificá-las em quatro tipos:

- Figuras de Palavras (ou semânticas);
- Figuras Sonoras;
- Figuras de Construção (ou de sintaxe);
- Figuras de Pensamento.

### — Figuras de Palavras

<sup>1</sup>São as que dependem do uso de determinada palavra com sentido novo ou com sentido incomum.

1 <https://bit.ly/37nLTfx>

Vejamos:

### Metáfora

É um tipo de comparação (mental) sem uso de conectivos comparativos, com utilização de verbo de ligação explícito na frase. Consiste em usar uma palavra referente a algo no lugar da característica propriamente dita, depreendendo uma relação de semelhança que pode ser compreendida por conta da flexibilidade da linguagem.

**Ex.:** “Sua boca **era** um pássaro escarlate.” (*Castro Alves*)

### Catacrese

Consiste em transferir a uma palavra o sentido próprio de outra, fazendo uso de formas já incorporadas aos usos da língua. Se a metáfora surpreende pela originalidade da associação de ideias, o mesmo não ocorre com a catacrese, que já não chama a atenção por ser tão repetidamente usada. Toma-se emprestado um termo já existente e o “emprestamos” para outra coisa.

**Ex.:** Batata da perna; Pé da mesa; Cabeça de alho; Asa da xícara.

### Comparação ou Símile

É a comparação entre dois elementos comuns, semelhantes, de forma mais explícita. Como assim? Normalmente se emprega uma conjunção comparativa: *como, tal qual, assim como, que nem*.

**Ex.:** “Como um anjo caído, fiz questão de esquecer...” (*Legião Urbana*)

### Sinestesia

É a fusão de no mínimo dois dos cinco sentidos físicos, sendo bastante utilizada na arte, principalmente em músicas e poesias.

**Ex.:** “De **amargo** e então **salgado** ficou **doce**, - *Paladar*

Assim que teu **cheiro** forte e lento - *Olfato*

Fez casa nos **meus braços** e ainda leve - *Tato*

E forte e **cego** e tenso fez saber - *Visão*

Que ainda era muito e muito pouco.” (*Legião Urbana*)

### Antonomásia

Quando substituímos um nome próprio pela qualidade ou característica que o distingue. Pode ser utilizada para eliminar repetições e tornar o texto mais rico, devendo apresentar termos que sejam conhecidos pelo público, para não prejudicar a compreensão.

**Ex.:** O Águia de Haia (= Rui Barbosa)

O Pai da Aviação (= Santos Dumont)

### Epíteto

Significa “posto ao lado”, “acrescentado”. É um termo que designa “apelido” ou “algunha”, isto é, expressões ou palavras que são acrescentados a um nome. Epíteto vem do Grego *EPÍ-THETON*, “algo adicionado, apelido”, de *EPI-*, “sobre”, e *TITHENAI*, “colocar”.

Aparece logo após o nome da pessoa, de personagens literários, da história de militares, de reis e de muitos outros.

**Ex.:** Nelson Rodrigues: o “Anjo Pornográfico”, por sua obra de cunho bastante sexual.

Augusto Dos Anjos: o “Poeta da Morte”, já que seu principal tema era a morte.

### Metonímia

Troca-se uma palavra por outra com a qual ela se relaciona. Ocorre quando um único nome é citado para representar um todo referente a ele.

A metonímia ocorre quando substituímos:

– **O autor ou criador pela obra.** **Ex.:** Gosto de ler *Jorge Amado* (observe que o nome do autor está sendo usado no lugar de suas obras).

– **O efeito pela causa e vice-versa.** **Ex.:** Ganho a vida com o suor do meu rosto. (o suor é o efeito ou resultado e está sendo usado no lugar da causa, ou seja, o “trabalho”).

– **O continente pelo conteúdo.** **Ex.:** Ela comeu uma *caixa* de doces. (= doces).

– **O abstrato pelo concreto e vice-versa.** **Ex.:** A *velhice* deve ser respeitada. (= pessoas velhas).

– **O instrumento pela pessoa que o utiliza.** **Ex.:** Ele é bom no *volante*. (= piloto ou motorista).

– **O lugar pelo produto.** **Ex.:** Gosto muito de tomar um *Porto*. (= o vinho da cidade do Porto).

– **O símbolo ou sinal pela coisa significada.** **Ex.:** Os revolucionários queriam o *trono*. (= império, o poder).

– **A parte pelo todo.** **Ex.:** Não há *teto* para os necessitados. (= a casa).

– **O indivíduo pela classe ou espécie.** Exemplo: Ele foi o *judas* do grupo. (= espécie dos homens traidores).

– **O singular pelo plural.** **Ex.:** O *homem* é um animal racional. (o singular homem está sendo usado no lugar do plural homens).

– **O gênero ou a qualidade pela espécie.** **Ex.:** Nós *mortais*, somos imperfeitos. (= seres humanos).

– **A matéria pelo objeto.** **Ex.:** Ele não tem um *níquel*. (= moeda).

**Observação:** os últimos 5 casos recebem também o nome de **Sinédoque**.

### Sinédoque

Significa a troca que ocorre por relação de compreensão e que consiste no uso do todo, pela parte do plural pelo singular, do gênero pela espécie, ou vice-versa.

**Ex.:** O mundo é violento. (= os homens)

### Perífrase

Trata-se da substituição de um nome por uma expressão por alguma característica marcante ou por algum fato que o tenha tornado célebre.

**Ex.:** O *país do futebol* acredita no seu povo. (país do futebol = Brasil)

### Analogia

Trata-se de uma espécie de comparação, contudo, neste caso, realizada por meio de uma correspondência entre duas entidades diferentes.

Na escrita, pode ocorrer a analogia quando o autor pretender estabelecer uma aproximação equivalente entre elementos através do sentido figurado e dos conectivos de comparação.

**Ex.:** A árvore é um ser vivo. Tem metabolismo e reproduz-se. O ser humano também. Nisto são semelhantes. Ora se são semelhantes nestas coisas e a árvore cresce podemos concluir que o ser humano também cresce.



# RACIOCÍNIO LÓGICO

**NOÇÕES BÁSICAS DA LÓGICA MATEMÁTICA:  
PROPOSIÇÕES, CONECTIVOS, EQUIVALÊNCIA E  
IMPLICAÇÃO LÓGICA, ARGUMENTOS VÁLIDOS,  
PROBLEMAS COM TABELAS E ARGUMENTAÇÃO.  
VERDADES E MENTIRAS: RESOLUÇÃO DE  
PROBLEMAS**

## RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO

Este tipo de raciocínio testa sua habilidade de resolver problemas matemáticos, e é uma forma de medir seu domínio das diferentes áreas do estudo da Matemática: Aritmética, Álgebra, leitura de tabelas e gráficos, Probabilidade e Geometria etc. Essa parte consiste nos seguintes conteúdos:

- Operação com conjuntos.
- Cálculos com porcentagens.
- Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais.
- Geometria básica.
- Álgebra básica e sistemas lineares.
- Calendários.
- Numeração.
- Razões Especiais.
- Análise Combinatória e Probabilidade.
- Progressões Aritmética e Geométrica.

## RACIOCÍNIO LÓGICO DEDUTIVO

Este tipo de raciocínio está relacionado ao conteúdo Lógica de Argumentação.

## ORIENTAÇÕES ESPACIAL E TEMPORAL

O raciocínio lógico espacial ou orientação espacial envolvem figuras, dados e palitos. O raciocínio lógico temporal ou orientação temporal envolve datas, calendário, ou seja, envolve o tempo.

O mais importante é praticar o máximo de questões que envolvam os conteúdos:

- Lógica sequencial
- Calendários

## RACIOCÍNIO VERBAL

Avalia a capacidade de interpretar informação escrita e tirar conclusões lógicas.

Uma avaliação de raciocínio verbal é um tipo de análise de habilidade ou aptidão, que pode ser aplicada ao se candidatar a uma vaga. Raciocínio verbal é parte da capacidade cognitiva ou inteligência geral; é a percepção, aquisição, organização e aplicação do conhecimento por meio da linguagem.

Nos testes de raciocínio verbal, geralmente você recebe um trecho com informações e precisa avaliar um conjunto de afirmações, selecionando uma das possíveis respostas:

A – Verdadeiro (A afirmação é uma consequência lógica das informações ou opiniões contidas no trecho)

B – Falso (A afirmação é logicamente falsa, consideradas as informações ou opiniões contidas no trecho)

C – Impossível dizer (Impossível determinar se a afirmação é verdadeira ou falsa sem mais informações)

## ESTRUTURAS LÓGICAS

Precisamos antes de tudo compreender o que são proposições. Chama-se proposição toda sentença declarativa à qual podemos atribuir um dos valores lógicos: verdadeiro ou falso, nunca ambos. Trata-se, portanto, de uma sentença fechada.

Elas podem ser:

• **Sentença aberta:** quando não se pode atribuir um valor lógico verdadeiro ou falso para ela (ou valorar a proposição!), portanto, não é considerada frase lógica. São consideradas sentenças abertas:

- Frases interrogativas: Quando será prova? - Estudou ontem? – Fez Sol ontem?

- Frases exclamativas: Gol! – Que maravilhoso!

- Frase imperativas: Estude e leia com atenção. – Desligue a televisão.

- Frases sem sentido lógico (expressões vagas, paradoxais, ambíguas, ...): “esta frase é falsa” (expressão paradoxal) – O cachorro do meu vizinho morreu (expressão ambígua) –  $2 + 5 + 1$

• **Sentença fechada:** quando a proposição admitir um ÚNICO valor lógico, seja ele verdadeiro ou falso, nesse caso, será considerada uma frase, proposição ou sentença lógica.

## Proposições simples e compostas

• **Proposições simples** (ou atômicas): aquela que **NÃO** contém nenhuma outra proposição como parte integrante de si mesma. As proposições simples são designadas pelas letras latinas minúsculas p,q,r, s..., chamadas letras proposicionais.

• **Proposições compostas** (ou moleculares ou estruturas lógicas): aquela formada pela combinação de duas ou mais proposições simples. As proposições compostas são designadas pelas letras latinas maiúsculas P,Q,R, R..., também chamadas letras proposicionais.

**ATENÇÃO: TODAS as proposições compostas são formadas por duas proposições simples.**

**Proposições Compostas – Conectivos**

As proposições compostas são formadas por proposições simples ligadas por conectivos, aos quais formam um valor lógico, que podemos vê na tabela a seguir:

OPERAÇÃO	CONECTIVO	ESTRUTURA LÓGICA	TABELA VERDADE															
Negação	$\sim$	Não $p$	<table border="1"> <tr> <td><math>p</math></td> <td><math>\sim p</math></td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> </tr> </table>	$p$	$\sim p$	V	F	F	V									
$p$	$\sim p$																	
V	F																	
F	V																	
Conjunção	$\wedge$	$p \text{ e } q$	<table border="1"> <tr> <td><math>p</math></td> <td><math>q</math></td> <td><math>p \wedge q</math></td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> </table>	$p$	$q$	$p \wedge q$	V	V	V	V	F	F	F	V	F	F	F	F
$p$	$q$	$p \wedge q$																
V	V	V																
V	F	F																
F	V	F																
F	F	F																
Disjunção Inclusiva	$\vee$	$p \text{ ou } q$	<table border="1"> <tr> <td><math>p</math></td> <td><math>q</math></td> <td><math>p \vee q</math></td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> </table>	$p$	$q$	$p \vee q$	V	V	V	V	F	V	F	V	V	F	F	F
$p$	$q$	$p \vee q$																
V	V	V																
V	F	V																
F	V	V																
F	F	F																
Disjunção Exclusiva	$\underline{\vee}$	Ou $p \text{ ou } q$	<table border="1"> <tr> <td><math>p</math></td> <td><math>q</math></td> <td><math>p \underline{\vee} q</math></td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> </table>	$p$	$q$	$p \underline{\vee} q$	V	V	F	V	F	V	F	V	V	F	F	F
$p$	$q$	$p \underline{\vee} q$																
V	V	F																
V	F	V																
F	V	V																
F	F	F																
Condicional	$\rightarrow$	Se $p$ então $q$	<table border="1"> <tr> <td><math>p</math></td> <td><math>q</math></td> <td><math>p \rightarrow q</math></td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>V</td> </tr> </table>	$p$	$q$	$p \rightarrow q$	V	V	V	V	F	F	F	V	V	F	F	V
$p$	$q$	$p \rightarrow q$																
V	V	V																
V	F	F																
F	V	V																
F	F	V																
Bicondicional	$\leftrightarrow$	$p$ se e somente se $q$	<table border="1"> <tr> <td><math>p</math></td> <td><math>q</math></td> <td><math>p \leftrightarrow q</math></td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>V</td> </tr> </table>	$p$	$q$	$p \leftrightarrow q$	V	V	V	V	F	F	F	V	F	F	F	V
$p$	$q$	$p \leftrightarrow q$																
V	V	V																
V	F	F																
F	V	F																
F	F	V																

Em síntese temos a tabela verdade das proposições que facilitará na resolução de diversas questões

$p$	$q$	Disjunção $p \vee q$	Conjunção $p \wedge q$	Condicional $p \rightarrow q$	Bicondicional $p \leftrightarrow q$
V	V	V	V	V	V
V	F	V	F	F	F
F	V	V	F	V	F
F	F	F	F	V	V

Exemplo:  
(MEC – CONHECIMENTOS BÁSICOS PARA OS POSTOS 9,10,11 E 16 – CESPE)

	P	Q	R
①	V	V	V
②	F	V	V
③	V	F	V
④	F	F	V
⑤	V	V	F
⑥	F	V	F
⑦	V	F	F
⑧	F	F	F

A figura acima apresenta as colunas iniciais de uma tabela-verdade, em que P, Q e R representam proposições lógicas, e V e F correspondem, respectivamente, aos valores lógicos verdadeiro e falso.

Com base nessas informações e utilizando os conectivos lógicos usuais, julgue o item subsecutivo.

A última coluna da tabela-verdade referente à proposição lógica  $P \vee (Q \leftrightarrow R)$  quando representada na posição horizontal é igual a

	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
$P \vee (Q \leftrightarrow R)$	V	V	V	F	V	F	V	V

- ( ) Certo
- ( ) Errado

Resolução:  
 $P \vee (Q \leftrightarrow R)$ , montando a tabela verdade temos:

R	Q	P	[ P	$\vee$	(Q	$\leftrightarrow$	R) ]
V	V	V	V	V	V	V	V
V	V	F	F	V	V	V	V
V	F	V	V	V	F	F	V
V	F	F	F	F	F	F	V
F	V	V	V	V	V	F	F
F	V	F	F	F	V	F	F
F	F	V	V	V	F	V	F
F	F	F	F	V	F	V	F

Resposta: Certo

### Proposição

Conjunto de palavras ou símbolos que expressam um pensamento ou uma ideia de sentido completo. Elas transmitem pensamentos, isto é, afirmam fatos ou exprimem juízos que formamos a respeito de determinados conceitos ou entes.

### Valores lógicos

São os valores atribuídos as proposições, podendo ser uma **verdade**, se a proposição é verdadeira (V), e uma **falsidade**, se a proposição é falsa (F). Designamos as letras V e F para abreviar-mos os valores lógicos verdade e falsidade respectivamente.

Com isso temos alguns axiomas da lógica:

– **PRINCÍPIO DA NÃO CONTRADIÇÃO**: uma proposição não pode ser verdadeira E falsa ao mesmo tempo.

– **PRINCÍPIO DO TERCEIRO EXCLUÍDO**: toda proposição OU é verdadeira OU é falsa, verificamos sempre um desses casos, NUNCA existindo um terceiro caso.

**“Toda proposição tem um, e somente um, dos valores, que são: V ou F.”**

### Classificação de uma proposição

Elas podem ser:

• **Sentença aberta**: quando não se pode atribuir um valor lógico verdadeiro ou falso para ela (ou valorar a proposição!), portanto, não é considerada frase lógica. São consideradas sentenças abertas:

- Frases interrogativas: Quando será prova? - Estudou ontem? – Fez Sol ontem?

- Frases exclamativas: Gol! – Que maravilhoso!

- Frase imperativas: Estude e leia com atenção. – Desligue a televisão.

- Frases sem sentido lógico (expressões vagas, paradoxais, ambíguas, ...): “esta frase é falsa” (expressão paradoxal) – O cachorro do meu vizinho morreu (expressão ambígua) –  $2 + 5 + 1$

• **Sentença fechada**: quando a proposição admitir um ÚNICO valor lógico, seja ele verdadeiro ou falso, nesse caso, será considerada uma frase, proposição ou sentença lógica.

### Proposições simples e compostas

• **Proposições simples** (ou atômicas): aquela que **NÃO** contém nenhuma outra proposição como parte integrante de si mesma. As proposições simples são designadas pelas letras latinas minúsculas p,q,r, s..., chamadas letras proposicionais.

*Exemplos*

r: Thiago é careca.

s: Pedro é professor.

• **Proposições compostas** (ou moleculares ou estruturas lógicas): aquela formada pela combinação de duas ou mais proposições simples. As proposições compostas são designadas pelas letras latinas maiúsculas P,Q,R, R..., também chamadas letras proposicionais.

*Exemplo*

P: Thiago é careca e Pedro é professor.

**ATENÇÃO: TODAS as proposições compostas são formadas por duas proposições simples.**

Exemplos:

1. (CESPE/UNB) Na lista de frases apresentadas a seguir:

- "A frase dentro destas aspas é uma mentira."
- A expressão  $x + y$  é positiva.
- O valor de  $\sqrt{4 + 3} = 7$ .
- Pelé marcou dez gols para a seleção brasileira.
- O que é isto?

Há exatamente:

- (A) uma proposição;
- (B) duas proposições;
- (C) três proposições;
- (D) quatro proposições;
- (E) todas são proposições.

**Resolução:**

Analisemos cada alternativa:

- (A) "A frase dentro destas aspas é uma mentira", não podemos atribuir valores lógicos a ela, logo não é uma sentença lógica.
- (B) A expressão  $x + y$  é positiva, não temos como atribuir valores lógicos, logo não é sentença lógica.
- (C) O valor de  $\sqrt{4 + 3} = 7$ ; é uma sentença lógica pois podemos atribuir valores lógicos, independente do resultado que tenhamos
- (D) Pelé marcou dez gols para a seleção brasileira, também podemos atribuir valores lógicos (não estamos considerando a quantidade certa de gols, apenas se podemos atribuir um valor de V ou F a sentença).
- (E) O que é isto? - como vemos não podemos atribuir valores lógicos por se tratar de uma frase interrogativa.

**Resposta: B.**

**Conectivos (conectores lógicos)**

Para compôr novas proposições, definidas como composta, a partir de outras proposições simples, usam-se os conectivos. São eles:

OPERAÇÃO	CONECTIVO	ESTRUTURA LÓGICA	TABELA VERDADE															
Negação	$\sim$	Não p	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td><math>\sim p</math></td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> </tr> </table>	p	$\sim p$	V	F	F	V									
p	$\sim p$																	
V	F																	
F	V																	
Conjunção	$\wedge$	p e q	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>p <math>\wedge</math> q</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> </table>	p	q	p $\wedge$ q	V	V	V	V	F	F	F	V	F	F	F	F
p	q	p $\wedge$ q																
V	V	V																
V	F	F																
F	V	F																
F	F	F																
Disjunção Inclusiva	$\vee$	p ou q	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>p <math>\vee</math> q</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> </table>	p	q	p $\vee$ q	V	V	V	V	F	V	F	V	V	F	F	F
p	q	p $\vee$ q																
V	V	V																
V	F	V																
F	V	V																
F	F	F																
Disjunção Exclusiva	$\underline{\vee}$	Ou p ou q	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>p <math>\underline{\vee}</math> q</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> </table>	p	q	p $\underline{\vee}$ q	V	V	F	V	F	V	F	V	V	F	F	F
p	q	p $\underline{\vee}$ q																
V	V	F																
V	F	V																
F	V	V																
F	F	F																

# NOÇÕES DE INFORMÁTICA

## NOÇÕES DE SISTEMAS DE BACKUP: TIPOS DE BACKUP. PLANOS DE CONTINGÊNCIA. MEIOS DE ARMAZENAMENTO PARA BACKUPS

Backup é uma cópia de segurança que você faz em outro dispositivo de armazenamento como HD externo, armazenamento na nuvem ou pen drive por exemplo, para caso você perca os dados originais de sua máquina devido a vírus, dados corrompidos ou outros motivos e assim possa restaurá-los (recuperá-los)<sup>1</sup>.

Backups são extremamente importantes, pois permitem<sup>2</sup>:

- **Proteção de dados:** você pode preservar seus dados para que sejam recuperados em situações como falha de disco rígido, atualização malsucedida do sistema operacional, exclusão ou substituição acidental de arquivos, ação de códigos maliciosos/atacantes e furto/perda de dispositivos.

- **Recuperação de versões:** você pode recuperar uma versão antiga de um arquivo alterado, como uma parte excluída de um texto editado ou a imagem original de uma foto manipulada.

Muitos sistemas operacionais já possuem ferramentas de backup e recuperação integradas e também há a opção de instalar programas externos. Na maioria dos casos, ao usar estas ferramentas, basta que você tome algumas decisões, como:

- **Onde gravar os backups:** podem ser usadas mídias (como CD, DVD, pen-drive, disco de Blu-ray e disco rígido interno ou externo) ou armazená-los remotamente (on-line ou off-site). A escolha depende do programa de backup que está sendo usado e de questões como capacidade de armazenamento, custo e confiabilidade. Um CD, DVD ou Blu-ray pode bastar para pequenas quantidades de dados, um pen-drive pode ser indicado para dados constantemente modificados, ao passo que um disco rígido pode ser usado para grandes volumes que devam perdurar.

- **Quais arquivos copiar:** apenas arquivos confiáveis e que tenham importância para você devem ser copiados. Arquivos de programas que podem ser reinstalados, geralmente, não precisam ser copiados. Fazer cópia de arquivos desnecessários pode ocupar espaço inutilmente e dificultar a localização dos demais dados. Muitos programas de backup já possuem listas de arquivos e diretórios recomendados, podendo optar por aceitá-las ou criar suas próprias listas.

- **Com que periodicidade realizar:** depende da frequência com que os arquivos são criados ou modificados. Arquivos frequentemente modificados podem ser copiados diariamente ao passo que aqueles pouco alterados podem ser copiados semanalmente ou mensalmente.

<sup>1</sup> <https://centraldefavoritos.com.br/2017/07/02/procedimentos-de-backup/>

<sup>2</sup> <https://cartilha.cert.br/mecanismos/>

### Tipos de backup

- **Backups completos (normal):** cópias de todos os arquivos, independente de backups anteriores. Conforma a quantidade de dados ele pode ser é um backup demorado. Ele marca os arquivos copiados.

- **Backups incrementais:** é uma cópia dos dados criados e alterados desde o último backup completo (normal) ou incremental, ou seja, cópia dos novos arquivos criados. Por ser mais rápidos e ocupar menos espaço no disco ele tem maior frequência de backup. Ele marca os arquivos copiados.

- **Backups diferenciais:** da mesma forma que o backup incremental, o backup diferencial só copia arquivos criados ou alterados desde o último backup completo (normal), mas isso pode variar em diferentes programas de backup. Juntos, um backup completo e um backup diferencial incluem todos os arquivos no computador, alterados e inalterados. No entanto, a diferença deste para o incremental é que cada backup diferencial mapeia as modificações em relação ao último backup completo. Ele é mais seguro na manipulação de dados. Ele não marca os arquivos copiados.

- **Arquivamento:** você pode copiar ou mover dados que deseja ou que precisa guardar, mas que não são necessários no seu dia a dia e que raramente são alterados.

## NOÇÕES DE SISTEMAS OPERACIONAIS: CONHECIMENTOS DO AMBIENTE WINDOWS. WINDOWS 10: OPERAÇÕES COM JANELAS, MENUS, BARRA DE TAREFAS, ÁREA DE TRABALHO; TRABALHO COM PASTAS E ARQUIVOS: LOCALIZAÇÃO DE ARQUIVOS E PASTAS; MOVIMENTAÇÃO E CÓPIA DE ARQUIVOS E PASTAS; TIPOS DE ARQUIVOS E EXTENSÕES; CRIAÇÃO, RENOMEAÇÃO E EXCLUSÃO DE ARQUIVOS E PASTAS; CONFIGURAÇÕES BÁSICAS DO WINDOWS: RESOLUÇÃO DA TELA, CORES, FONTES, IMPRESSORAS, APARÊNCIA, SEGUNDO PLANO, PROTETOR DE TELA; WINDOWS EXPLORER

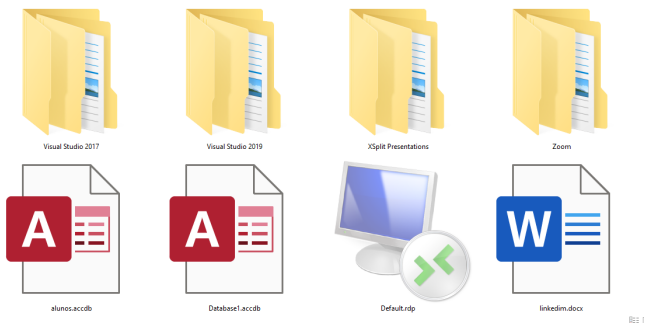
### Windows 10

#### 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.

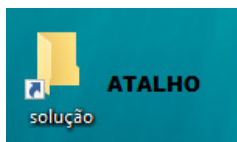
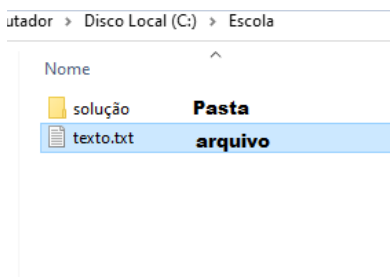


No caso da figura acima temos quatro pastas e quatro arquivos.

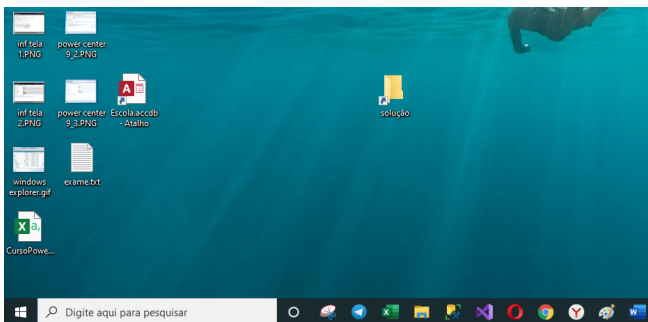
### Arquivos e atalhos

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



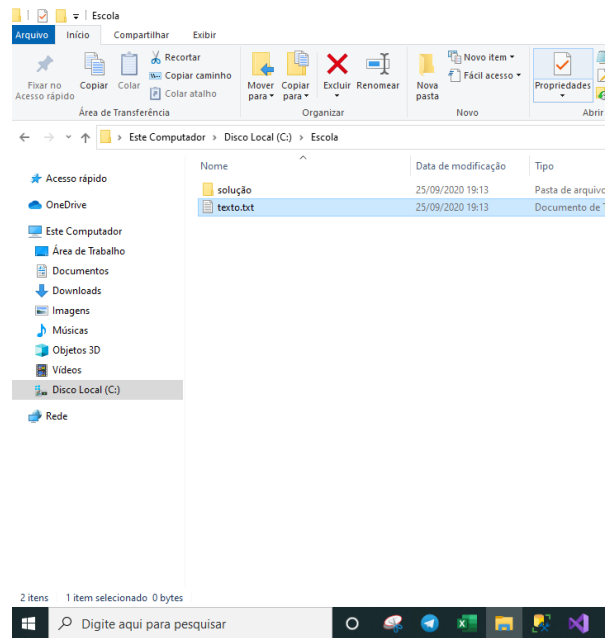
### Área de transferência

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.

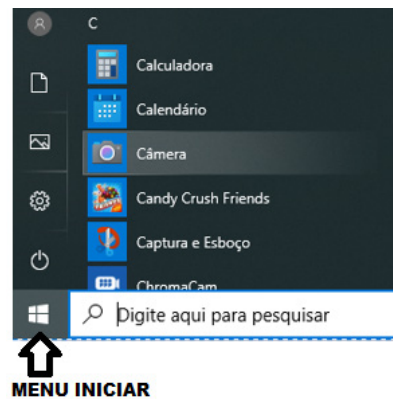
- Quando executamos comandos como “Copiar” ou “Ctrl + C”, estamos copiando dados para esta área intermediária.
- Quando executamos comandos como “Colar” ou “Ctrl + V”, estamos colando, isto é, estamos pegando o que está gravado na área de transferência.

### 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.



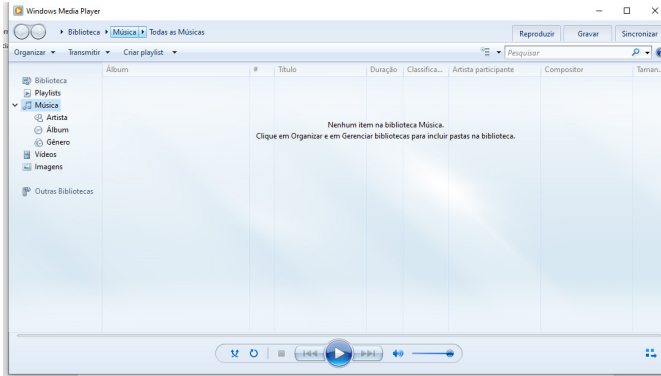
### Uso dos menus



### Programas e aplicativos e interação com o usuário

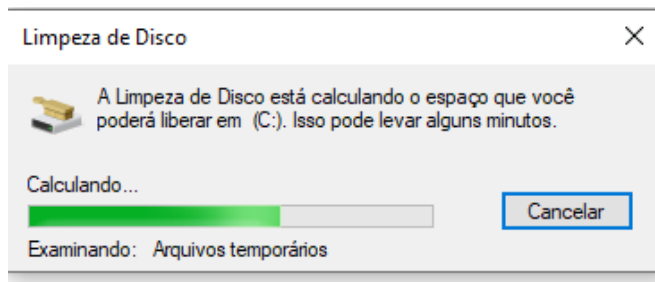
Vamos separar esta interação do usuário por categoria para entendermos melhor as funções categorizadas.

– **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.

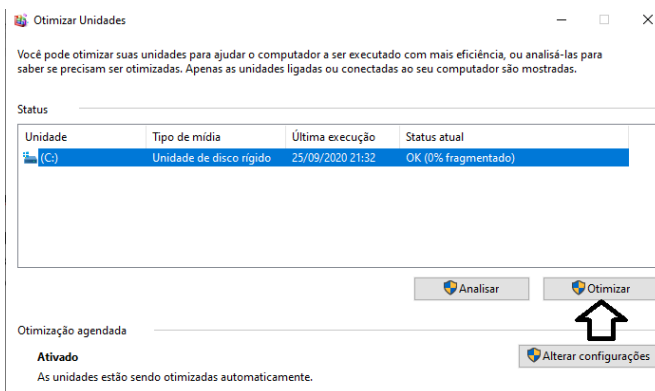


– **Ferramentas do sistema**

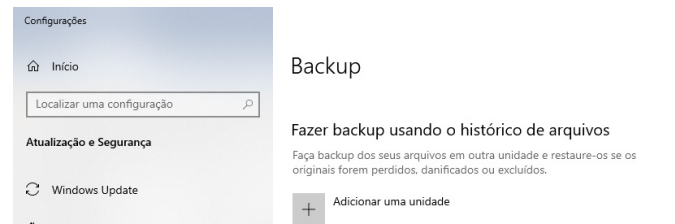
• **A limpeza de disco** é uma ferramenta importante, pois o próprio Windows sugere arquivos inúteis e podemos simplesmente confirmar sua exclusão.



• **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.

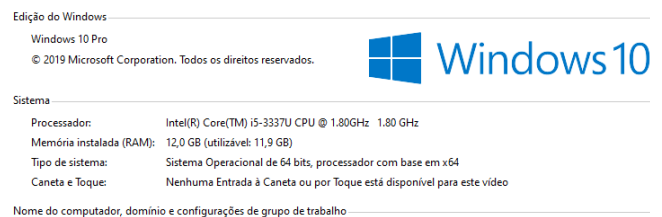



• **O recurso de backup** e restauração do Windows é muito importante pois pode ajudar na recuperação do sistema, ou até mesmo escolher seus arquivos para serem salvos, tendo assim uma cópia de segurança.

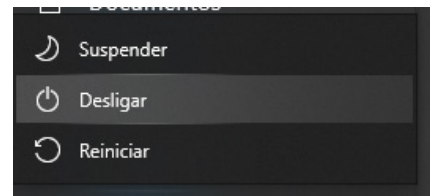


**Inicialização e finalização**

Exibir informações básicas sobre o computador



Quando fizermos login no sistema, entraremos direto no Windows, porém para desligá-lo devemos recorrer ao  e:



**Windows 11**

O Windows 11 foi desenvolvido pela Microsoft e anunciado em 24 de junho de 2021, tendo sido lançado em 5 de outubro de 2021.

Nele temos novos recursos e novas tecnologias e uma atualização gratuita para usuários que já possuem o Windows 10 devidamente registrado.

**Mudanças Visuais**

- Nova barra de tarefas centralizada, é possível descentralizar esta barra se desejado;
- As janelas são arredondadas;
- Reestruturação do menu iniciar;
- O Windows 11 possui vários Widgets (tipo de atalho para um determinado aplicativo que oferece valor ao usuário: informações sobre a temperatura, mapas, etc.)
- Introdução da tecnologia DirectStorage: Esta tecnologia promete o carregamento mais rápido, aproveitando a tecnologia SSD;
- Possibilidade da Instalação de aplicativos de celulares;
- O sistema permite a criação de várias áreas de trabalho.

**Requerimentos para o Windows 11**

Veremos aqui os requisitos mínimos do sistema para instalar o Windows 11 em um Computador. Se você não tiver certeza se o computador atende a esses requisitos, pode verificar com o OEM (fabricante original do equipamento) do computador.

Use um aplicativo para verificação de Integridade do PC para avaliar a compatibilidade. Observe que esse aplicativo não verifica a placa gráfica ou tela, visto que a maioria atende aos requisitos indicados abaixo.

O computador deve ter o Windows 10, versão 2004 ou posterior, para fazer upgrade. As atualizações gratuitas estão disponíveis por meio do Windows Update em Configuração e atualização e segurança.

Dentro deste contexto temos os seguintes requisitos mínimos:

- **Processador:** 1 GHz (gigahertz) ou mais rápido com 2 ou mais núcleos em um Processador de 64 bits compatível ou SoC (System on a Chip).
- **RAM:** 4 GB (gigabytes).
- **Armazenamento:** Dispositivo com armazenamento de 64 GB ou mais.
- **Firmware do sistema:** UEFI, compatível com Inicialização Segura.
- **TPM:** TPM (Trusted Platform Module) versão 2.0.
- **Placa gráfica:** Compatível com DirectX 12 ou posterior com driver WDDM 2.0.
- **Tela:** Tela de alta definição (720p) com mais de 9 polegadas na diagonal, 8 bits por canal de cor.
- **Conexão com a Internet e conta Microsoft:** O Windows 11 Home Edition requer conectividade com a Internet.

Tirar um dispositivo do Windows 11 Home no modo S (simplificado) também requer conectividade com a Internet.

Em todas as edições do Windows 11, o acesso à internet é necessário para realizar atualizações e para baixar e aproveitar alguns recursos. Uma conta Microsoft também é necessária.

Por fim, concluímos que o Windows 11 melhorou a experiência de usuário e o desempenho através da introdução de nova tecnologias e implementações funcionais no sistema.

**EDITOR DE TEXTO MICROSOFT WORD 2016 E SUPERIOR: CRIAÇÃO, EDIÇÃO, FORMATAÇÃO E IMPRESSÃO; CRIAÇÃO E MANIPULAÇÃO DE TABELAS; INSERÇÃO E FORMATAÇÃO DE GRÁFICOS E FIGURAS; GERAÇÃO DE MALA DIRETA**

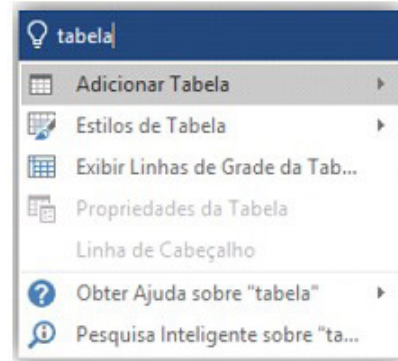
Essa versão de edição de textos vem com novas ferramentas e novos recursos para que o usuário crie, edite e compartilhe documentos de maneira fácil e prática<sup>3</sup>.

O Word 2016 está com um visual moderno, mas ao mesmo tempo simples e prático, possui muitas melhorias, modelos de documentos e estilos de formatações predefinidos para agilizar e dar um toque de requinte aos trabalhos desenvolvidos. Trouxe pouquíssimas novidades, seguiu as tendências atuais da computação, permitindo o compartilhamento de documentos e possuindo integração direta com vários outros serviços da web, como Facebook, Flickr, Youtube, Onedrive, Twitter, entre outros.

<sup>3</sup> <http://www.popescolas.com.br/eb/info/word.pdf>

**Novidades no Word 2016**

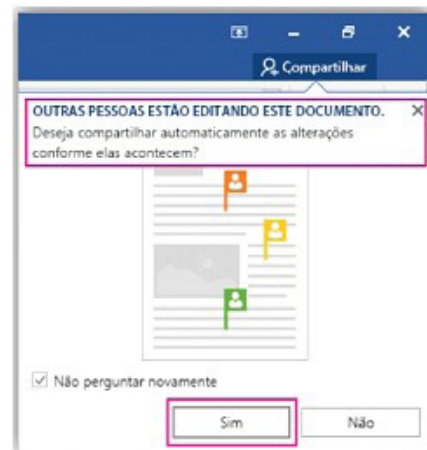
– **Diga-me o que você deseja fazer:** facilita a localização e a realização das tarefas de forma intuitiva, essa nova versão possui a caixa Diga-me o que deseja fazer, onde é possível digitar um termo ou palavra correspondente a ferramenta ou configurações que procurar.



– **Trabalhando em grupo, em tempo real:** permite que vários usuários trabalhem no mesmo documento de forma simultânea.



Ao armazenar um documento on-line no OneDrive ou no SharePoint e compartilhá-lo com colegas que usam o Word 2016 ou Word On-line, vocês podem ver as alterações uns dos outros no documento durante a edição. Após salvar o documento on-line, clique em Compartilhar para gerar um link ou enviar um convite por e-mail. Quando seus colegas abrem o documento e concordam em compartilhar automaticamente as alterações, você vê o trabalho em tempo real.





# LEGISLAÇÃO MUNICIPAL

## CONHECIMENTO DA LEGISLAÇÃO MUNICIPAL NO QUE SE REFERE AO ESTATUTO DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO

Prezado (a),

A fim de atender na íntegra o conteúdo do edital, este tópico será disponibilizado na Área do Aluno em nosso site. Essa área é reservada para a inclusão de materiais que complementam a apostila, sejam esses, legislações, documentos oficiais ou textos relacionados a este material, e que, devido a seu formato ou tamanho, não cabem na estrutura de nossas apostilas.

Por isso, para atender você da melhor forma, os materiais são organizados de acordo com o título do tópico a que se referem e podem ser acessados seguindo os passos indicados na página 2 deste material, ou por meio de seu login e senha na Área do Aluno.

Visto a importância das leis indicadas, lá você acompanha melhor quaisquer atualizações que surgirem depois da publicação da apostila.

Se preferir, indicamos também acesso direto ao arquivo pelo link a seguir: <https://acessoinformacao.anicuns.go.gov.br/legislacao/lei/id=16>

Bons estudos!

## LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO

### LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE ANICUNS

Nós, parlamentares representantes do povo de Anicuns, invocando a proteção de Deus, nos termos da Constituição Federal e Estadual, na forma do poder constituinte derivado a nós outorgados, com fim de construir no município uma sociedade livre, pluralista, solidária, fraterna, igualitária e justa aprovamos e promulgamos a LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE ANICUNS. (Redação inserida pela emenda n.01 de 2010).

Esta Lei Orgânica do Município de Anicuns, foi integralmente reformada na legislatura de 2009 a 2012, tendo iniciado os trabalhos por determinação do Presidente, Vereador Carlos Antônio da Silva, e concluído na gestão do Presidente, Vereador Genário Bernardo Ferreira.

Participaram do estudo e proposta de reformulação da Lei Orgânica os advogados Dr. Claudmar Lopes Justo e Dr. Sérgio Siqueira.

## TÍTULO I DA ORGANIZAÇÃO MUNICIPAL

### CAPÍTULO I DO MUNICÍPIO

#### SEÇÃO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. O Município de Anicuns, pessoa jurídica de direito público interno, reger-se-á por esta Lei Orgânica, na conformidade com o que dispõe a Constituição Federal e Estadual. (Redação dada pela Emenda n. 01, de 2010)

Art. 2º. São Poderes do Município, independentes e harmônicos entre si, o Legislativo e o Executivo.

Parágrafo Único. São Símbolos do Município a Bandeira e o Hino, representativos de sua Cultura e história.

Art. 3º. São bens do Município os que atualmente lhe pertençam e os que lhe vierem ser atribuídos. (Redação dada pela Emenda n. 01, de 2010)

Art. 4º. A sede do Município dá-lhe o nome e tem categoria de cidade.

#### SEÇÃO II DA DIVISÃO ADMINISTRATIVA DO MUNICÍPIO

Art. 5º. O Município poderá dividir-se, para fins administrativos em Distritos a serem criados, organizados, subdivididos ou fundidos, após consulta plebiscitária à população diretamente interessada, observada a legislação estadual e o atendimento aos requisitos estabelecidos no Art. 6º desta Lei Orgânica.

§ 1º A criação do Distrito poderá efetuar-se mediante fusão de dois ou mais Distritos, sendo dispensado, nessa hipótese, a verificação dos requisitos do Art. 6º desta Lei Orgânica.

§ 2º. A extinção do Distrito somente se efetuará mediante consulta plebiscitária à população da área interessada.

§ 3º. O Distrito terá o nome da respectiva sede, e o seu nome somente poderá ser mudado mediante consulta plebiscitária realizada entre a sua população. (Redação dada pela Emenda n. 01, de 2010)

Art. 6º - São requisitos para a criação de Distrito:

I- população, eleitorado e arrecadação não inferiores à Quinta parte exigida para a criação do Município.

II- existência de pelo menos, cem moradias na área urbana do distrito, escola pública, posto de saúde e posto policial. (Redação dada pela Emenda n. 01, de 2010)

Parágrafo Único. A comprovação do atendimento às exigências enumeradas neste artigo far-se-á mediante:

a)- declaração, emitida pelo IBGE, de estimativa da população;

b)- certidão emitida pela repartição fiscal do Município, certificando o número de moradias edificadas;

c)– certidão do órgão fazendário estadual e do municipal, certificando a arrecadação na respectiva área territorial;

d)– certidão emitida pela Prefeitura ou pela Secretarias de Educação, de Saúde e Segurança Pública do Estado, certificando a existência da escola pública e dos postos de saúde e policial na povoação - sede.

Art. 7º. Na fixação das divisas distritais serão observadas as seguintes normas:

I– evitar-se-ão, tanto quanto possível, formas assimétricas, estrangulamentos e alongamentos exagerados;

II– dar-se-á preferência, para a delimitação, às linhas naturais, facilmente identificáveis;

III– na inexistência de linhas naturais, utilizar-se-á linha reta, cujos extremos, pontos naturais ou não, sejam facilmente identificáveis e tenham condições de fixidez. (Redação dada pela Emenda n. 01, de 2010)

Art. 8º. A alteração de divisão administrativa será aprovada por lei, vedada esta no de eleições municipais.

Art. 9º. Revogado. (Revogado pela Emenda n. 01, de 2010)

## CAPÍTULO II DA COMPETÊNCIA DO MUNICÍPIO

### SEÇÃO I DA COMPETÊNCIA PRIVATIVA

Art. 10. Compete ao Município, dentre outras atribuições:

I – legislar sobre assuntos de interesse local;

II– suplementar a legislação federal e a estadual, no que couber;

III– elaborar o Plano Diretor de Desenvolvimento Integrado;

IV– criar, organizar e suprimir Distritos, observada a legislação estadual;

V– manter, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, programas de educação pré – escolar e de ensino fundamental;

VI– elaborar a lei de diretrizes orçamentárias, o orçamento anual e o plano plurianual de investimentos;

VII– instituir e arrecadar tributos, bem como aplicar as suas rendas;

VIII– fixar, fiscalizar e cobrar tarifas ou preços públicos;

IX– dispor sobre organização, administração e execução dos serviços locais;

X– dispor sobre a administração, utilização e alienação dos bens públicos;

XI– organizar o quadro e estabelecer o regime jurídico único dos servidores públicos municipais;

XII– organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos locais;

XIII– planejar o uso e a ocupação do solo em seu território, especialmente em sua zona urbana;

XIV– estabelecer normas de edificação, de loteamento, de arruamento e de zoneamento urbano e rural, bem como as limitações urbanísticas convenientes à ordenação do seu território, observada a lei federal;

XV– conceder e renovar licença para localização e funcionamento de estabelecimentos industriais, comerciais, prestadores de serviços e quaisquer outros;

XVI– cassar a licença que tiver concedido ao estabelecimento que se tornar prejudicial à saúde, à higiene, ao sossego, à segurança ou aos bons costumes, fazendo cessar a atividade ou determinando o fechamento do estabelecimento;

XVII– estabelecer servidões administrativas necessárias à realização de seus serviços, inclusive à dos seus concessionários;

XVIII – adquirir bens, inclusive mediante desapropriação;

XIX– revogado;

XX– regulamentar a utilização dos logradouros públicos e, especialmente no perímetro urbano;

XXI– Revogado; (Redação dada pela Emenda n. 01, de 2010)

XXII– conceder, permitir ou autorizar os serviços de transporte coletivo e de táxis, fixando as respectivas tarifas;

XXIII– disciplinar o trânsito municipal;

XXIV– disciplinar os serviços de carga e descarga e fixar a tonelagem máxima permitida a veículos que circulem em vias públicas municipais;

XXV (Revogado) (Revogado pela Emenda n. 01, de 2010)

XXVI – sinalizar as vias urbanas e as estradas municipais, bem como regulamentar e fiscalizar a sua utilização;

XXVII – manter a limpeza das vias e logradouros públicos, remoção e destino do lixo domiciliar e de outros resíduos de qualquer natureza;

XXVIII (Revogado) (Revogado pela Emenda n. 01, de 2010)

XXVIII– exercer o poder de polícia, fixando condições e horários para funcionamento de estabelecimentos industriais, comerciais e de serviços, observadas as normas federais pertinentes;

XXIX– dispor sobre os serviços funerários e de cemitérios;

XXX – regulamentar, licenciar, permitir, autorizar e fiscalizar a afixação de cartazes e anúncios, bem como a utilização de quaisquer outros meios de publicidade e propaganda, nos locais sujeitos ao poder de polícia municipal;

XXXI– prestar de forma integrada com Estado e União, a assistência médica aqueles que dela necessita;

XXXII– organizar e manter os serviços de fiscalização necessários ao exercício do seu poder de polícia administrativa;

XXXIII– fiscalizar, nos locais de vendas, peso, medidas e condições sanitárias dos gêneros alimentícios;

XXXIV– dispor sobre o depósito e venda de animais e mercadorias apreendidos em decorrência de transgressão da legislação municipal;

XXXV– dispor sobre registro, vacinação e captura de animais, com a finalidade precípua de erradicar as moléstias de que possam ser portadores ou transmissores;

XXXVI– estabelecer e impor penalidades por infração de suas leis e regulamentos;

XXXVII (Revogado) (Revogado pela Emenda n. 01, de 2010)

a) (Revogado) (Revogado pela Emenda n. 01, de 2010)

b) (Revogado) (Revogado pela Emenda n. 01, de 2010)

c) (Revogado) (Revogado pela Emenda n. 01, de 2010)

d) (Revogado) (Revogado pela Emenda n. 01, de 2010) XXXVIII

– assegurar a expedição de certidões requeridas às repartições administrativas municipais, para defesa de direitos e esclarecimentos de situações, estabelecendo os prazos de atendimento. Redação do artigo dado pela emenda n. de 2010.

§ 1º. As normas de loteamento e arruamento a que se refere o inciso XIV deste artigo deverão exigir reserva de áreas destinadas à:

a – zonas verdes e demais logradouros públicos;

b – vias de tráfego e de passagem de canalizações públicas, de esgotos e de águas pluviais nos fundos dos vales;

c – passagem de canalizações públicas de esgotos e de águas pluviais com largura mínima de um metro nos fundos dos lotes, cujo desnível seja superior a um metro da frente ao fundo.

§ 2º. Revogado. (Revogado pela Emenda n.01, de 2010)

§ 3º. A lei complementar de criação da guarda municipal estabelecerá a organização e competência dessa força auxiliar na proteção dos bens, serviços e instalações municipais.

## SEÇÃO II DA COMPETÊNCIA COMUM

Art. 11. É de competência comum do Município, da União e do Estado: (Redação dada pela Emenda n. 01, de 2010) I – zelar pela guarda da Constituição, das leis e das instituições democráticas e conservar o patrimônio público;

II– cuidar da saúde e assistência pública, da proteção das pessoas portadores de deficiência;

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

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 e combater a poluição em qualquer de suas formas;

VII– preservar as florestas, a fauna e a flora;

VIII– fomentar a produção agropecuária e organizar o abastecimento alimentar;

IX– promover programas de construção de moradias e as melhorias das condições habitacionais e de saneamento básico;

X– combater as causas da pobreza e os fatores de marginalização, promovendo a integração social dos setores desfavorecidos;

XI– registrar, acompanhar e fiscalizar as concessões de direitos de pesquisa e exploração de recursos hídricos e minerais em seu território;

XII– estabelecer e implantar política de educação para a segurança do trânsito.

Art. 12. A política Agropecuária do município tem por objetivo o pleno desenvolvimento do meio rural, nos termos do art. 23 e 187 da Constituição Federal e 6º e 137 da Constituição Estadual.

§ 1º. Revogado. (Revogado pela Emenda n. 01, de 2010)

§ 2º. A política agropecuária, fomento e estímulo a agricultura, levará em consideração os seguintes instrumentos:

I– estradas vicinais;

II– assistência técnica e extensão rural; III – incentivo à pesquisa e à tecnologia;

IV– estímulo ao associativismo, especialmente o cooperativismo e associações comunitárias;

V– fomento da produção e organização do abastecimento alimentar;

VI– apoio a comercialização, infra-estrutura e armazenamento;

VII– defesa integrada dos ecossistemas;

VIII– manutenção e proteção dos recursos hídricos;

IX– uso e conservação do solo;

X– patrulha mecanizada com vistas e programas de irrigação, drenagem, conservação do solo, microbacias hidrográficas e outros serviços pertinentes;

XI– educação alimentar, sanitária e habitacionais.

§ 3º. O Município estabelecerá políticas financeiras e de assistência técnica e extensão rural. (Redação dada pela Emenda n. 01, de 2010)

§ 4º (Revogado) (Revogado pela Emenda n.01, de 2010)

§ 5º. Incluem-se na política agrícola as atividades agro-industriais, pesqueiras e florestais.

Art. 13. O Município instituirá o Conselho Municipal de Agricultura e Abastecimento, COMAB, regulamentado na forma de lei, como órgão consultivo e orientador da política agropecuária de produção e abastecimento, a ser composto por representantes do governo municipal, de Assistência Técnica e Extensão Rural, das organizações de produtores e trabalhadores rurais, grupos ou associações ecológicas e de profissionais da área de ciências agrárias. (Redação dada pela Emenda n. 01, de 2010)

Parágrafo Único. O Conselho Municipal de Agricultura e Abastecimento é, também, o órgão consultivo e orientador da política de meio ambiente.

## SEÇÃO III DA COMPETÊNCIA SUPLEMENTAR

Art. 14. Ao Município compete suplementar a legislação federal e a estadual no que couber e naquilo que disse respeito ao seu interesse local. (Redação da Emenda n. 01, de 2010)

## CAPÍTULO III DAS VEDAÇÕES

Art. 15. Ao município é vedado:

I– estabelecer cultos religiosos ou igrejas, subvencioná-los, embaraçar-lhes o funcionamento ou manter com eles os 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 si;

IV-subvencionar ou auxiliar, de qualquer modo, com recursos pertencentes aos cofres públicos, quer pela imprensa, rádio, televisão, serviço de auto falante ou qualquer outro meio de comunicação, propaganda político-partidária ou fins estranhos à administração;

V – manter a publicidade de atos, programas, obras, serviços e campanhas de órgãos públicos que não tenham caráter educativo, informativo ou de orientação social, assim como a publicidade da qual conste nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores municipais; VI – outorgar isenções e anistias fiscais ou permitir a remissão de dívidas, sem interesse público justificado, sob pena de nulidade do ato;

VII– exigir ou aumentar tributo sem a Lei que o estabeleça;

VIII– instituir tratamento desigual entre contribuinte que se encontrem em situação equivalente, proibida a qualquer distinção em razão da ocupação profissional ou função por eles exercida, independente da denominação jurídica dos rendimentos, títulos ou direitos;

IX– estabelecer diferença tributária entre bens e serviços de qualquer natureza, em razão de sua procedências ou destino;

X– cobrar tributos:

a)em relação a fatos geradores ocorridos antes do início da vigência da Lei que os houver instituídos ou aumentados;

b)no mesmo exercício financeiro em que haja sido publicada a Lei que os instituiu ou aumentou;

XI– utilizar tributos com efeito de confisco;

XII– estabelecer limitações ao tráfego de pessoas ou bens, por meio de tributos, ressalvado a cobrança de pedágio pela utilização de vias conservadas pelo poder público;

XIII– instituir impostos sobre:

a)patrimônio renda ou serviços da União, do Estado e de outros Municípios;

b)templos de qualquer culto;

c)patrimônio, renda ou serviços dos partidos políticos inclusive suas fundações, das entidades sindicais, das instituições de educação e de assistência social, sem fins lucrativos, atendidos os requisitos da Lei Federal;

d)Livros, jornais, periódicos e o papel destinado a sua impressão.

§ 1º. A vedação do inciso XII, letra “a”, é extensiva às autarquias e às fundações mantidas pelo Poder Público, no que se refere ao patrimônio, a renda, e aos serviços, vinculados a suas finalidades essenciais ou às delas decorrentes.

§ 2º. As vedações do inciso XIII, letra “a”, e do parágrafo anterior não se aplicam ao patrimônio, à renda, e aos serviços relacionados com exploração de atividades econômicas regidas pelas normas aplicáveis a empreendimentos privados, ou em que haja contraprestação ou pagamento de preços ou tarifas pelo usuário, nem exonera o promitente comprador da obrigação de pagar imposto relativamente ao bem imóvel.

§ 3º. As vedações expressas no inciso XIII, Letras “b” e “c”, compreendem somente o patrimônio, a renda e os serviços relacionados com as finalidades essenciais das entidades nelas mencionadas.

§ 4º revogado. (Revogado pela Emenda n. 01, de 2010)

## TÍTULO II DA ORGANIZAÇÃO DOS PODERES

### CAPÍTULO I DO PODER LEGISLATIVO

#### SEÇÃO I DA CÂMARA MUNICIPAL

Art. 16. O Poder Legislativo do Município é exercido pela Câmara Municipal.

Parágrafo Único. Cada legislatura terá a duração de quatro anos, compreendendo cada ano uma sessão legislativa.

Art. 17. A Câmara Municipal é composta de Vereadores eleitos pelo sistema proporcional, como representante do povo, com mandato de quatro anos. (Redação dada pela Emenda n. 01, de 2010)

§ 1º. São condições de elegibilidade para mandato de Vereador, na forma da Lei Federal:

I– a nacionalidade brasileira;

II– o pleno exercício dos direitos políticos;

III – o alistamento eleitoral;

IV – o domicílio eleitoral na circunscrição;

V – a filiação partidária;

VI – a idade mínima de dezoito anos;

VII – ser alfabetizado.

§ 2º. O número de Vereadores será fixado pela Câmara Municipal de Anicuns, tendo em vista a população do Município e observados os limites estabelecidos no art. 29, inciso IV, da Constituição Federal. (Redação da Emenda nº 001 de 25/06/2008)

Art. 18. A Câmara Municipal reunir-se-á, anualmente, na sede do Município, de 15 de Janeiro a 30 de junho e de 1º de agosto a 15 de dezembro. (Redação dada pela Emenda n. 01, de 2010)

§ 1º As reuniões marcadas para essas datas serão transferidas para o primeiro dia útil subsequente, quando recaírem em sábados, domingos e feriados.

§ 2º. A Câmara se reunirá em sessões ordinárias, extraordinárias ou solenes, conforme dispuser o seu Regimento Interno.

§ 3º A convocação extraordinária da Câmara Municipal far-se-á:

I– pelo Prefeito; (Redação dada pela Emenda n. 01, de 2010)

II– Pelo Presidente da Câmara para o compromisso e a posse do Prefeito e do Vice- Prefeito;

III– pelo Presidente da Câmara ou a requerimento da maioria dos membros da Casa, em caso de urgência ou de interesse público relevante;

IV– pela Comissão Representativa da Câmara, conforme previsto no Art. 38, Inciso V, desta Lei Orgânica.

§ 4º. Na Sessão Legislativa Extraordinária, a Câmara Municipal somente deliberará, sobre a matéria para a qual foi convocada.

Art. 19. As deliberações da Câmara serão tomadas por maioria de votos, presente a maioria de seus membros, salvo disposição em contrário constante na Constituição Federal, nesta Lei Orgânica e Regimento Interno. (Redação dada pela Emenda n. 01, de 2010)

Art. 20. A Sessão Legislativa Ordinária não será interrompida sem a deliberação sobre o projeto de Lei de Diretrizes Orçamentárias. (Redação dada pela Emenda n. 01, de 2010)

Art. 21. As Sessões da Câmara deverão ser realizadas em recinto destinado ao seu funcionamento, observado o disposto no Art. 37, inciso XII, desta Lei Orgânica.

§ 1º. Comprovada a impossibilidade de acesso ao recinto da Câmara ou outra causa que impeça a sua utilização, poderão ser realizadas em outro local decidido pela maioria dos Vereadores.

§ 2º. As Sessões solenes poderão ser realizadas fora do recinto da Câmara.

Art. 22. As Sessões serão públicas, salvo deliberação em contrário, de dois terços dos Vereadores, adotada em razão de motivos relevantes.

Art. 23. As Sessões somente poderão ser abertas com a presença da maioria dos membros da Câmara. (Redação dada pela Emenda n. 01, de 2010)

Parágrafo Único. Considerar-se-á presente a sessão o Vereador que assinar o livro de presença até o início da ordem do dia, participar dos trabalhos do plenário e das votações.

# CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## Auxiliar De Serviços Administrativos

### ATENDIMENTO AO PÚBLICO; ATENDIMENTO AO CLIENTE

O atendimento ao cidadão é uma das funções mais essenciais da Administração Pública. Ele se refere ao conjunto de ações e práticas desenvolvidas pelas instituições públicas para fornecer serviços, informações e soluções aos indivíduos que recorrem ao governo para resolver problemas, obter direitos ou cumprir obrigações. O modo como esses atendimentos são realizados impacta diretamente a percepção da eficiência do Estado e a confiança da população nas instituições públicas.

Diante da crescente demanda por serviços públicos de qualidade, torna-se imperativo que a Administração Pública adote práticas eficazes de atendimento, garantindo transparência, eficiência e acessibilidade. Este texto explora os princípios, desafios e boas práticas que devem orientar o atendimento ao cidadão, além de discutir as inovações e tecnologias que estão transformando essa área.

#### — Princípios Básicos do Atendimento ao Público

Um atendimento de qualidade ao público é fundamentado em princípios que norteiam a forma como as interações devem ocorrer, garantindo que o cliente se sinta valorizado, compreendido e respeitado. Esses princípios, quando aplicados de forma eficaz, são capazes de transformar simples contatos em experiências memoráveis, fortalecendo a relação entre cliente e empresa. A seguir, destacamos os principais pilares que sustentam um atendimento ao público de excelência:

#### Comunicabilidade

A comunicabilidade é a habilidade de transmitir uma mensagem de forma clara, eficaz e compreensível, garantindo que o cliente receba as informações de maneira correta e precisa. Uma comunicação bem elaborada vai além do uso de palavras; inclui a entonação, a linguagem corporal e a capacidade de ouvir ativamente. Para assegurar a compreensão, é importante que o atendente adapte sua linguagem ao perfil do cliente, evitando jargões técnicos ou termos complicados que possam dificultar o entendimento.

Além disso, a clareza na transmissão das informações é essencial para evitar mal-entendidos. Por exemplo, ao explicar procedimentos, políticas ou soluções, o atendente deve ser direto e objetivo, utilizando frases curtas e exemplos práticos, se necessário. Isso cria uma atmosfera de confiança e transparência, fatores essenciais para um bom relacionamento com o cliente.

#### Apresentação

A apresentação pessoal é o primeiro aspecto que o cliente percebe ao interagir com o atendente, sendo um dos fatores que contribuem para a formação da primeira impressão. O profissional deve se apresentar de maneira adequada, com um vestuário

condizente com a cultura da empresa e a situação de atendimento, garantindo também a higiene pessoal e o cuidado com a aparência.

Além do aspecto físico, a postura e a atitude também fazem parte da apresentação. Manter uma postura ereta, demonstrar segurança e exibir um sorriso amigável transmitem confiança e credibilidade, elementos que influenciam positivamente a percepção do cliente em relação ao profissional e à empresa que ele representa.

#### Atenção

A atenção é a capacidade de estar presente e plenamente focado nas necessidades do cliente durante o atendimento. Demonstrar interesse genuíno e escutar atentamente o que o cliente tem a dizer são atitudes que mostram respeito e valorização, criando um ambiente propício para a construção de um relacionamento de confiança.

Quando o atendente pratica a escuta ativa, ele capta não apenas as palavras do cliente, mas também as nuances e emoções por trás delas, permitindo uma compreensão mais profunda do que realmente está sendo solicitado. Essa habilidade é fundamental para oferecer soluções que atendam às expectativas do cliente de forma personalizada, tornando o atendimento mais eficaz e satisfatório.

#### Cortesia

A cortesia é um reflexo da educação, respeito e profissionalismo do atendente. Trata-se de agir com gentileza, paciência e empatia, independentemente da situação ou do comportamento do cliente. Mesmo diante de clientes difíceis ou em momentos de conflito, manter a calma e ser educado é essencial para conduzir o atendimento de forma positiva e para preservar a imagem da empresa.

Pequenos gestos, como cumprimentar o cliente pelo nome, agradecer pela preferência e utilizar expressões de gentileza, fazem toda a diferença na percepção do cliente em relação ao atendimento. A cortesia, portanto, não é apenas uma questão de boas maneiras, mas uma ferramenta poderosa para criar um ambiente de acolhimento e respeito.

#### Interesse

Demonstrar interesse vai além de simplesmente prestar atenção; envolve a atitude proativa de se colocar à disposição do cliente e buscar compreender suas necessidades de forma integral. Um atendente interessado faz perguntas, oferece sugestões e mostra-se empenhado em encontrar a melhor solução para o cliente, mesmo quando a demanda não é claramente expressa.

O interesse também se manifesta na forma como o atendente lida com as críticas e sugestões. Ao mostrar-se receptivo a *feedbacks*, o profissional não só demonstra humildade e desejo de melhorar, mas também contribui para a construção de um relacionamento de confiança e transparência com o cliente.

— **Práticas para um Atendimento de Qualidade**

Para que o atendimento ao público seja eficaz e ofereça uma experiência positiva ao cliente, é essencial que os princípios básicos anteriormente mencionados sejam incorporados em práticas diárias. A aplicação dessas práticas de forma consistente e alinhada com os valores da empresa contribui para um serviço de qualidade, capaz de atender e superar as expectativas dos clientes. A seguir, apresentamos as principais práticas que devem ser adotadas para um atendimento ao público de excelência:

**Presteza e Eficiência**

Ser ágil e eficiente no atendimento é uma das principais características de um serviço de qualidade. A presteza envolve atender o cliente prontamente, evitando esperas desnecessárias e demonstrando disposição para ajudar. Já a eficiência refere-se à capacidade de resolver as solicitações do cliente de forma rápida e eficaz, proporcionando soluções claras e objetivas.

Para garantir essa eficiência, o atendente deve ter conhecimento dos produtos, serviços e processos da empresa, bem como estar preparado para agir em diferentes situações. O domínio da informação é crucial para oferecer respostas precisas, evitando a necessidade de transferências ou retornos desnecessários, que podem gerar frustração no cliente.

**Tolerância e Discrição**

O atendimento ao público muitas vezes envolve lidar com pessoas de diferentes temperamentos e emoções, e a tolerância é uma qualidade indispensável para manter a calma e o profissionalismo em qualquer situação. É fundamental que o atendente seja capaz de ouvir reclamações e críticas com paciência, sem se deixar abalar, e responder de forma educada e empática, mesmo quando o cliente estiver nervoso ou insatisfeito.

Além disso, a discrição é um componente essencial para garantir a confiança e a privacidade do cliente. O profissional deve tratar informações confidenciais com sigilo e respeitar a intimidade do cliente, evitando compartilhar dados pessoais ou detalhes do atendimento com terceiros. Isso demonstra respeito e reforça a credibilidade e a seriedade da empresa.

**Conduta e Objetividade**

A conduta do atendente reflete diretamente a imagem da empresa, por isso é importante manter um comportamento que seja coerente com os valores e a ética da organização. A postura profissional, a cordialidade e o respeito devem estar presentes em todas as interações, independentemente da situação.

A objetividade, por sua vez, é uma habilidade que facilita a comunicação e torna o atendimento mais eficiente. Ao se comunicar com clareza e precisão, o atendente evita mal-entendidos e permite que o cliente compreenda facilmente as informações e soluções apresentadas. O uso de uma linguagem simples e direta é fundamental para garantir que a mensagem seja transmitida de forma clara e sem ambiguidades.

**Aprimoramento Contínuo e Treinamento**

A busca constante por aperfeiçoamento é uma prática que distingue um atendimento de qualidade. É essencial que os profissionais envolvidos no atendimento ao público participem regularmente de treinamentos e capacitações para desenvolver suas habilidades e atualizar-se em relação aos produtos, serviços e políticas da empresa.

O treinamento não apenas aprimora o conhecimento técnico, mas também capacita os atendentes a lidar com diferentes perfis de clientes, aprimorar a comunicação e aprimorar a capacidade de resolução de problemas. Investir no desenvolvimento contínuo da equipe de atendimento reflete o compromisso da empresa com a excelência e a satisfação do cliente.

**Personalização do Atendimento**

Cada cliente é único e merece ser tratado de forma personalizada. A prática de utilizar o nome do cliente, adaptar a abordagem de acordo com o perfil e mostrar interesse genuíno em suas necessidades e preferências cria uma experiência de atendimento diferenciada. A personalização faz com que o cliente se sinta valorizado e ouvido, fortalecendo o vínculo com a empresa.

Para isso, o atendente deve ser capaz de identificar as particularidades de cada cliente e ajustar sua comunicação e soluções de acordo com essas especificidades. Quando o atendimento é adaptado às necessidades individuais, a empresa demonstra que se preocupa em oferecer um serviço que vai além do padrão, gerando uma impressão positiva e memorável.

**Resolução Eficaz de Problemas e Reclamações**

A maneira como um problema ou reclamação é tratado pode ser determinante para a satisfação do cliente e sua percepção sobre a empresa. Portanto, é essencial que o atendente esteja preparado para lidar com essas situações de forma rápida, eficaz e cortês.

Ao enfrentar uma reclamação, é importante ouvir o cliente com atenção, reconhecer o problema e demonstrar empatia. Oferecer uma solução imediata ou encaminhar o caso para alguém que possa resolver é fundamental para mostrar ao cliente que a empresa se preocupa em solucionar suas questões. Além disso, é importante acompanhar a resolução do problema para garantir que o cliente esteja satisfeito com o resultado.

**Uso Adequado da Tecnologia no Atendimento**

A tecnologia é uma grande aliada na melhoria do atendimento ao público. Ferramentas como chatbots, sistemas de gestão de relacionamento com o cliente (CRM) e plataformas de atendimento omnichannel facilitam a comunicação, tornam os processos mais ágeis e permitem um acompanhamento mais eficiente das interações com os clientes.

No entanto, o uso da tecnologia deve ser equilibrado e humanizado. A tecnologia deve complementar o atendimento e não substituí-lo completamente, garantindo que o cliente tenha a opção de falar com um atendente humano quando necessário. Isso é especialmente importante em situações mais complexas ou sensíveis, onde a empatia e a compreensão são essenciais.

A implementação dessas práticas contribui para a construção de um atendimento ao público eficiente, humanizado e de alto padrão. Ao combinar a presteza e eficiência, a tolerância e discrição, a conduta e objetividade, o aprimoramento contínuo, a personalização, a resolução eficaz de problemas e o uso adequado da tecnologia, a empresa cria um ambiente propício para oferecer um atendimento que vai ao encontro das expectativas do cliente.



— **Desafios e Soluções no Atendimento ao Público**

O atendimento ao público é uma atividade que, apesar de essencial para o sucesso de uma organização, está sujeita a diversos desafios que podem impactar a experiência do cliente e, conseqüentemente, a reputação da empresa. Superar esses obstáculos requer não apenas habilidades técnicas e emocionais por parte dos atendentes, mas também estratégias eficazes para lidar com diferentes situações. A seguir, destacamos alguns dos principais desafios enfrentados no atendimento ao público e as soluções que podem ser adotadas para superá-los.

**Lidar com Clientes Insatisfeitos e Conflitantes**

Um dos maiores desafios no atendimento ao público é lidar com clientes que estão insatisfeitos ou que se comportam de forma conflituosa. A insatisfação pode ser causada por diversos fatores, como expectativas não atendidas, problemas com o produto ou serviço, ou mesmo por falhas no atendimento anterior.

**Solução:** A chave para lidar com esses clientes é manter a calma, ser empático e mostrar-se disposto a ajudar. O atendente deve ouvir atentamente as reclamações, reconhecendo a validade das preocupações do cliente e oferecendo uma solução adequada de forma educada e respeitosa. É importante evitar confrontos e buscar um diálogo que seja construtivo, deixando claro que a empresa está comprometida em resolver a situação. Ter treinamento em gestão de conflitos e habilidades de comunicação assertiva pode ser extremamente útil para a equipe de atendimento.

**Gerenciar Expectativas dos Clientes**

Outro desafio comum é gerenciar as expectativas dos clientes, que muitas vezes esperam soluções imediatas ou resultados que nem sempre são possíveis de alcançar. A falta de clareza ou a má comunicação durante o processo de atendimento pode levar a mal-entendidos e frustrações.

**Solução:** A objetividade e a transparência são fundamentais para gerenciar as expectativas do cliente. Desde o primeiro contato, o atendente deve comunicar de forma clara os procedimentos, prazos e limitações que possam existir. Isso evita que o cliente crie expectativas irreais e permite que ele compreenda o que pode esperar da empresa. Quando não for possível atender a uma solicitação, o atendente deve explicar as razões e apresentar alternativas viáveis.

**Adaptar-se a Diferentes Perfis de Clientes**

Cada cliente possui um perfil e uma forma de se comunicar, o que pode representar um desafio para o atendente, que precisa adaptar sua abordagem para se conectar com cada tipo de pessoa. Desde clientes que preferem um atendimento mais formal até aqueles que são mais informais e descontraídos, o atendente deve ser capaz de ajustar sua comunicação.

**Solução:** Desenvolver a habilidade de reconhecer rapidamente o perfil do cliente e ajustar o estilo de atendimento é essencial. A flexibilidade e a inteligência emocional desempenham um papel crucial nesse processo, permitindo que o atendente se adapte ao tom e ao ritmo do cliente, tornando a interação mais agradável e efetiva. O treinamento em técnicas de comunicação e atendimento personalizado ajuda a equipe a se tornar mais versátil e eficaz na adaptação a diferentes perfis de clientes.

**Lidar com Alta Demanda e Longas Filas de Espera**

Em momentos de alta demanda, é comum que os atendentes enfrentem pressão para atender a um grande volume de clientes em um curto espaço de tempo, o que pode resultar em longas filas de espera e, conseqüentemente, na insatisfação dos clientes.

**Solução:** Para lidar com essa situação, é fundamental que a empresa tenha uma estratégia de gestão de filas e priorização de atendimentos. O uso de tecnologias, como sistemas de agendamento e atendimento online, pode ajudar a reduzir o tempo de espera e otimizar o fluxo de atendimento. Além disso, é importante que a equipe de atendimento esteja treinada para agir com eficiência e agilidade, sem comprometer a qualidade do serviço. A comunicação constante com os clientes que estão aguardando – explicando a situação e agradecendo pela paciência – também contribui para reduzir a ansiedade e a frustração.

**Manter a Motivação da Equipe de Atendimento**

Trabalhar no atendimento ao público pode ser desgastante, principalmente em situações de estresse e pressão, o que pode levar à desmotivação e ao esgotamento dos colaboradores. Uma equipe desmotivada tende a prestar um atendimento de menor qualidade, o que impacta negativamente a experiência do cliente.

**Solução:** Para manter a motivação da equipe, é essencial criar um ambiente de trabalho saudável, oferecer reconhecimento e recompensas pelo bom desempenho, e proporcionar oportunidades de desenvolvimento profissional. Programas de bem-estar e pausas regulares durante a jornada de trabalho também ajudam a reduzir o estresse e a manter o ânimo dos colaboradores. Além disso, investir em treinamentos e capacitações permite que os atendentes se sintam mais preparados e confiantes para lidar com as demandas do dia a dia.

**Lidar com Problemas Técnicos e Falhas no Sistema**

Problemas técnicos, como falhas no sistema ou na conexão, podem interromper o atendimento e causar insatisfação nos clientes, especialmente quando eles esperam por soluções rápidas. Esse é um desafio comum que exige soluções imediatas para minimizar os impactos negativos.

**Solução:** Para lidar com problemas técnicos, é importante que a empresa invista em sistemas de atendimento robustos e mantenha uma equipe de suporte técnico disponível para resolver falhas rapidamente. Além disso, o atendente deve estar preparado para lidar com esses imprevistos de forma proativa, informando o cliente sobre o problema e fornecendo atualizações frequentes até que a situação seja resolvida. A transparência nesse momento é fundamental para manter a confiança do cliente.

**Oferecer Atendimento Consistente em Múltiplos Canais**

Com a evolução da tecnologia, os clientes esperam ser atendidos em diferentes canais – telefone, e-mail, chat, redes sociais – e muitas vezes alternam entre eles durante o processo de atendimento. Garantir a consistência da comunicação e a continuidade do atendimento nesses diferentes canais é um desafio.

**Solução:** Implementar uma estratégia de atendimento omnichannel é a solução mais eficaz para oferecer uma experiência integrada e consistente. Um sistema de gestão de relacionamento com o cliente (CRM) que unifique as interações em todos os



canais permite que o atendente acesse o histórico do cliente e ofereça um atendimento personalizado, independentemente do canal utilizado. Treinar a equipe para utilizar esses sistemas e para adaptar a abordagem de acordo com o canal de atendimento também é essencial para garantir a qualidade do serviço.

O atendimento ao público é uma área que exige preparação, paciência e resiliência, pois os desafios enfrentados são diversos e muitas vezes imprevisíveis. No entanto, ao adotar estratégias eficazes e investir no treinamento e desenvolvimento da equipe, é possível transformar esses desafios em oportunidades de melhoria e crescimento. A capacidade de superar obstáculos com profissionalismo e empatia reflete diretamente na experiência do cliente, reforçando a reputação da empresa e contribuindo para a construção de relacionamentos sólidos e duradouros.

Com um enfoque estratégico e a implementação das soluções apresentadas, a empresa estará preparada para oferecer um atendimento ao público que não apenas atenda, mas também supere as expectativas, consolidando-se como referência em qualidade e excelência.

#### — Desafios no Atendimento ao Cidadão

A prestação de serviços públicos de forma eficiente enfrenta uma série de desafios, que podem comprometer a qualidade do atendimento ao cidadão. Entre os principais obstáculos estão:

- **Burocracia:** Muitos processos administrativos são excessivamente complexos, o que causa atrasos no atendimento e gera frustração no cidadão. A burocracia excessiva também cria barreiras para o acesso a serviços essenciais.

- **Capacitação dos servidores:** A qualidade do atendimento depende diretamente da capacitação dos servidores públicos. A falta de treinamento ou a inadequação da formação profissional pode resultar em um atendimento insatisfatório.

- **Recursos limitados:** Em muitas situações, a falta de recursos financeiros, humanos ou tecnológicos limita a capacidade de atendimento das instituições públicas, resultando em serviços lentos ou insuficientes.

- **Inflexibilidade institucional:** Algumas estruturas públicas são rígidas e pouco adaptáveis a novas demandas sociais e tecnológicas, o que atrasa a modernização dos serviços.

#### — Boas Práticas no Atendimento ao Cidadão

Diversos órgãos públicos vêm adotando boas práticas para aprimorar o atendimento ao cidadão, com o intuito de superar os desafios mencionados e melhorar a experiência dos usuários dos serviços públicos. Algumas dessas práticas incluem:

- **Capacitação contínua dos servidores:** Promover treinamentos regulares e programas de desenvolvimento profissional para os servidores que lidam diretamente com o público, a fim de garantir que eles estejam preparados para lidar com diferentes situações e públicos.

- **Simplificação de processos:** Reduzir a burocracia por meio da simplificação de procedimentos, eliminando etapas desnecessárias e integrando sistemas. A digitalização de processos tem sido uma das principais ferramentas para alcançar esse objetivo.

- **Utilização de tecnologias:** Investir em tecnologia, como portais de atendimento online, aplicativos móveis e centrais de atendimento telefônico automatizadas, facilita o acesso aos serviços e a resolução de problemas sem a necessidade de deslocamento físico.

- **Atendimento multicanal:** Oferecer diferentes canais de atendimento (presencial, telefone, online, etc.) é uma forma de garantir que o cidadão tenha diversas opções para interagir com a Administração Pública, de acordo com suas necessidades e preferências.

- **Pesquisa de satisfação:** Realizar pesquisas constantes para medir a satisfação do cidadão com o atendimento recebido e, a partir dos resultados, implementar melhorias contínuas.

#### Método de serviço padrão

- **Empatia e Respeito:** o bom atendimento baseia-se em ouvir atentamente os clientes, demonstrar interesse genuíno em atender às suas necessidades e tratar a todos com respeito.

- **Comunique-se de forma clara e objetiva:** para evitar mal-entendidos, é importante transmitir as informações de forma clara, sem jargões técnicos e utilizar uma linguagem acessível ao público em geral.

- **Rapidez e eficiência:** clientes que desejam soluções rápidas para suas solicitações valorizam a agilidade na resolução de problemas e na entrega de serviços.

- **Personalização de serviços:** adaptar seus serviços às necessidades específicas de cada cliente, fornecendo soluções customizadas, pode fazer uma grande diferença na experiência do cliente.

- **Resolução de Conflitos:** saber lidar com situações de conflito com calma e decisão, encontrando sempre a melhor solução para ambas as partes, é uma habilidade importante.

#### Estratégia de implementação de atendimento ao cliente

- **Treinamento Contínuo:** forneça aos funcionários treinamento regular com foco em atendimento ao cliente, comunicação e habilidades de resolução de problemas.

- **Feedback do cliente:** estamos abertos ao *feedback* do cliente por meio de pesquisas de satisfação, avaliações on-line ou referências diretas.

- **Automação de processos:** use ferramentas tecnológicas como chat ao vivo, sistemas de gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM) e perguntas frequentes (FAQs) para acelerar a entrega de serviços.

- **Redação de manuais e procedimentos:** desenvolva manuais de serviço padronizados contendo scripts e instruções para uma variedade de situações para garantir consistência na prestação de serviços.

- **Reconhecimento e Incentivos:** reconheça e incentive os funcionários que se destacam em seu trabalho por meio de prêmios, elogios públicos ou oportunidades de desenvolvimento profissional.

Simplificando, as habilidades de atendimento ao cliente são um conjunto de estratégias e técnicas destinadas a proporcionar uma experiência positiva e satisfatória ao cliente. Ao investir no desenvolvimento desses métodos e avaliar os profissionais responsáveis pela prestação de serviços, as empresas podem conquistar a confiança e a fidelização de seus clientes e construir relacionamentos de sucesso e de longo prazo.