Editora Soluçã

a solução para o seu concurso!

SL-105AB-21
CÓD: 7908433203919

SAAE–IBIÁ–MG

SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE IBIÁ DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Atendente Comercial

EDITAL N° 01/2021

ÍNDICE

Língua Portuguesa

1. Compreensão e interpretação de textos. Gêneros e tipos de texto. Articulação textual: operadores sequenciais, expressões referenciais. Coesão e coerência textual. 01
2. Identificação, definição, classificação, flexão e emprego das classes de palavras; formação de palavras. Verbos: flexão, conjugação, vozes, correlação entre tempos e modos verbais. 14
3. Concordância verbal e nominal. 21
4. Regência verbal e nominal. 21
5. Crase. 22
6. Colocação pronominal. 22
7. Estrutura da oração e do período: aspectos sintáticos e semânticos. 23
8. Acentuação gráfica. 25
9. Ortografia. 26
10. Pontuação. 26
11. Variação linguística. 28

Raciocínio Lógico

1. Noções básicas da lógica matemática: proposições, conectivos, equivalência e implicação lógica, argumentos válidos, problemas com tabelas e argumentação 01
2. Linguagem dos conjuntos: o conjunto dos números naturais, inteiros, racionais e reais. Operações de adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação nesses conjuntos. Números decimais. Valor absoluto. Propriedades no conjunto dos números naturais. Decomposição de um número natural em fatores primos 24
3. Múltiplos e divisores, máximo divisor comum e mínimo múltiplo comum de dois números naturais 36
4. Verdades e Mentiras: resolução de problemas 39
5. Sequências (com números, com figuras, de palavras) 39
6. Análise combinatória e probabilidade 46
7. Problemas envolvendo raciocínio lógico. 01

Noções de Informática

1. Organização de computadores: Sistema de computação. Principais componentes. Conversão de base. Aritmética computacional. Memória principal. Memória cache. Processadores 01
2. Sistemas operacionais: conhecimentos do ambiente Windows 10: Configurações básicas do Sistema Operacional (painel de controle) 03
3. Organização de pastas e arquivos; Operações de manipulação de pastas e arquivos (criar, copiar, mover, excluir e renomear) 14
4. Editor de texto Microsoft Word 2010: Criação, edição, formatação e impressão; Criação e manipulação de tabelas; Inserção e formatação de gráficos e figuras; Geração de mala direta 17
5. Planilha eletrônica Microsoft Excel 2010: Criação, edição, formatação e impressão; Utilização de fórmulas; Geração de gráficos; Classificação e organização de dados 22
6. Conhecimentos de Internet: Noções básicas 28
7. Correio Eletrônico (receber e enviar mensagens; anexos; catálogos de endereço; organização das mensagens) 31
8. Noções de rede de computadores: conceitos e serviços relacionados à Internet, tecnologias e protocolos da internet, ferramentas, aplicativos e procedimentos associados à internet/intranet 34
9. Conceitos de segurança da informação: Noções básicas. Riscos. Golpes. Ataques. Códigos maliciosos. Spam. Mecanismos de segurança. Contas e senhas. Uso seguro da internet 39
10. Segurança em computadores, redes e dispositivos móveis 43

Legislação Municipal

1. Conhecimento da legislação municipal no que se refere ao Estatuto do Servidor 01
2. Prestação de serviços de água e esgoto 01
3. Lei Orgânica Municipal 10
4. Conhecimento da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência) 37
5. Constituição da República Federativa do Brasil - Noções de Direito Constitucional: Constituição Brasileira: Título I - Dos Princípios Fundamentais. Título II - Dos Direitos e Garantias Fundamentais: do art. 5º ao art. 13. Título III - Da Organização do Estado: Capítulo IV - Dos Municípios - art. 29, 29-A, 30, 31 e Capítulo VII - Da Administração Pública – art. 37, 38 e 39 53

6. Lei de Licitações e Pregão (Lei nº 8.666/1993 e nº 10.520/2002) 101
7. Acesso à Informação. 115

Conhecimentos Específicos
Atendente Comercial

1. Atendimento ao público. Atendimento telefônico. 01
2. Identificação e classificação de correspondências. 14
3. Atitudes e comportamentos adequados. 25
4. Práticas de relacionamento interpessoal. 27
5. Elaboração de correspondências e ofícios. 35
6. Práticas e comportamentos higiênicos, de conduta, apresentação pessoal e etiqueta. 44
7. Organização do local de trabalho. 45
8. Definição de materiais, controle de estoque e patrimônio. 46
9. Controle de agenda e protocolos. 65

COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS. GÊNEROS E TIPOS DE TEXTO. ARTICULAÇÃO TEXTUAL: OPERADORES SEQUENCIAIS, EXPRESSÕES REFERENCIAIS. COESÃO E COERÊNCIA TEXTUAL

Compreensão e interpretação de textos

Chegamos, agora, em um ponto muito importante para todo o seu estudo: a interpretação de textos. Desenvolver essa habilidade é essencial e pode ser um diferencial para a realização de uma boa prova de qualquer área do conhecimento.

Mas você sabe a diferença entre compreensão e interpretação?

A **compreensão** é quando você entende o que o texto diz de forma explícita, aquilo que está na superfície do texto.

Quando Jorge fumava, ele era infeliz.

Por meio dessa frase, podemos entender que houve um tempo que Jorge era infeliz, devido ao cigarro.

A **interpretação** é quando você entende o que está implícito, nas entrelinhas, aquilo que está de modo mais profundo no texto ou que faça com que você realize inferências.

Quando Jorge fumava, ele era infeliz.

Já compreendemos que Jorge era infeliz quando fumava, mas podemos interpretar que Jorge parou de fumar e que agora é feliz.

Percebeu a diferença?

Tipos de Linguagem

Existem três tipos de linguagem que precisamos saber para que facilite a interpretação de textos.

• Linguagem Verbal é aquela que utiliza somente palavras. Ela pode ser escrita ou oral.

• Linguagem não-verbal é aquela que utiliza somente imagens, fotos, gestos... não há presença de nenhuma palavra.

• Linguagem Mista (ou híbrida) é aquele que utiliza tanto as palavras quanto as imagens. Ou seja, é a junção da linguagem verbal com a não-verbal.

Além de saber desses conceitos, é importante sabermos identificar quando um texto é baseado em outro. O nome que damos a este processo é intertextualidade.

Interpretação de Texto

Interpretar um texto quer dizer dar sentido, inferir, chegar a uma conclusão do que se lê. A interpretação é muito ligada ao subentendido. Sendo assim, ela trabalha com o que se pode deduzir de um texto.

A interpretação implica a mobilização dos conhecimentos prévios que cada pessoa possui antes da leitura de um determinado texto, pressupõe que a aquisição do novo conteúdo lido estabeleça uma relação com a informação já possuída, o que leva ao crescimento do conhecimento do leitor, e espera que haja uma apreciação pessoal e crítica sobre a análise do novo conteúdo lido, afetando de alguma forma o leitor.

Sendo assim, podemos dizer que existem diferentes tipos de leitura: uma leitura prévia, uma leitura seletiva, uma leitura analítica e, por fim, uma leitura interpretativa.

É muito importante que você:

- Assista os mais diferenciados jornais sobre a sua cidade, estado, país e mundo;
- Se possível, procure por jornais escritos para saber de notícias (e também da estrutura das palavras para dar opiniões);
- Leia livros sobre diversos temas para sugar informações ortográficas, gramaticais e interpretativas;
- Procure estar sempre informado sobre os assuntos mais polêmicos;
- Procure debater ou conversar com diversas pessoas sobre qualquer tema para presenciar opiniões diversas das suas.

Dicas para interpretar um texto:

– Leia lentamente o texto todo.

No primeiro contato com o texto, o mais importante é tentar compreender o sentido global do texto e identificar o seu objetivo.

– Releia o texto quantas vezes forem necessárias.

Assim, será mais fácil identificar as ideias principais de cada parágrafo e compreender o desenvolvimento do texto.

– Sublinhe as ideias mais importantes.

Sublinhar apenas quando já se tiver uma boa noção da ideia principal e das ideias secundárias do texto.

– Separe fatos de opiniões.

O leitor precisa separar o que é um fato (verdadeiro, objetivo e comprovável) do que é uma opinião (pessoal, tendenciosa e mutável).

– Retorne ao texto sempre que necessário.

Além disso, é importante entender com cuidado e atenção os enunciados das questões.

– Reescreva o conteúdo lido.

Para uma melhor compreensão, podem ser feitos resumos, tópicos ou esquemas.

Além dessas dicas importantes, você também pode grifar palavras novas, e procurar seu significado para aumentar seu vocabulário, fazer atividades como caça-palavras, ou cruzadinhas são uma distração, mas também um aprendizado.

Não se esqueça, além da prática da leitura aprimorar a compreensão do texto e ajudar a aprovação, ela também estimula nossa imaginação, distrai, relaxa, informa, educa, atualiza, melhora nosso foco, cria perspectivas, nos torna reflexivos, pensantes, além de melhorar nossa habilidade de fala, de escrita e de memória.

Um texto para ser compreendido deve apresentar ideias seletas e organizadas, através dos parágrafos que é composto pela ideia central, argumentação e/ou desenvolvimento e a conclusão do texto.

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

Compreendido tudo isso, interpretar significa extrair um significado. Ou seja, a ideia está lá, às vezes escondida, e por isso o candidato só precisa entendê-la – e não a complementar com algum valor individual. Portanto, apegue-se tão somente ao texto, e nunca extrapole a visão dele.

IDENTIFICANDO O TEMA DE UM TEXTO

O tema é a ideia principal do texto. É com base nessa ideia principal que o texto será desenvolvido. Para que você consiga identificar o tema de um texto, é necessário relacionar as diferentes informações de forma a construir o seu sentido global, ou seja, você precisa relacionar as múltiplas partes que compõem um todo significativo, que é o texto.

Em muitas situações, por exemplo, você foi estimulado a ler um texto por sentir-se atraído pela temática resumida no título. Pois o título cumpre uma função importante: antecipar informações sobre o assunto que será tratado no texto.

Em outras situações, você pode ter abandonado a leitura porque achou o título pouco atraente ou, ao contrário, sentiu-se atraído pelo título de um livro ou de um filme, por exemplo. É muito comum as pessoas se interessarem por temáticas diferentes, dependendo do sexo, da idade, escolaridade, profissão, preferências pessoais e experiência de mundo, entre outros fatores.

Mas, sobre que tema você gosta de ler? Esportes, namoro, sexualidade, tecnologia, ciências, jogos, novelas, moda, cuidados com o corpo? Perceba, portanto, que as temáticas são praticamente infinitas e saber reconhecer o tema de um texto é condição essencial para se tornar um leitor hábil. Vamos, então, começar nossos estudos?

Propomos, inicialmente, que você acompanhe um exercício bem simples, que, intuitivamente, todo leitor faz ao ler um texto: reconhecer o seu tema. Vamos ler o texto a seguir?

CACHORROS

Os zoólogos acreditam que o cachorro se originou de uma espécie de lobo que vivia na Ásia. Depois os cães se juntaram aos seres humanos e se espalharam por quase todo o mundo. Essa amizade começou há uns 12 mil anos, no tempo em que as pessoas precisavam caçar para se alimentar. Os cachorros perceberam que, se não atacassem os humanos, podiam ficar perto deles e comer a comida que sobrava. Já os homens descobriram que os cachorros podiam ajudar a caçar, a cuidar de rebanhos e a tomar conta da casa, além de serem ótimos companheiros. Um colaborava com o outro e a parceria deu certo.

Ao ler apenas o título “Cachorros”, você deduziu sobre o possível assunto abordado no texto. Embora você imagine que o texto vai falar sobre cães, você ainda não sabia exatamente o que ele falaria sobre cães. Repare que temos várias informações ao longo do texto: a hipótese dos zoólogos sobre a origem dos cães, a associação entre eles e os seres humanos, a disseminação dos cães pelo mundo, as vantagens da convivência entre cães e homens.

As informações que se relacionam com o tema chamamos de subtemas (ou ideias secundárias). Essas informações se integram, ou seja, todas elas caminham no sentido de estabelecer uma unidade de sentido. Portanto, pense: sobre o que exatamente esse texto fala? Qual seu assunto, qual seu tema? Certamente você chegou à conclusão de que o texto fala sobre a relação entre homens e cães. Se foi isso que você pensou, parabéns! Isso significa que você foi capaz de identificar o tema do texto!

Fonte: https://portuguesrapido.com/tema-ideia-central-e-ideias-secundarias/

IDENTIFICAÇÃO DE EFEITOS DE IRONIA OU HUMOR EM TEXTOS VARIADOS

Ironia

Ironia *é o recurso pelo qual o emissor diz o contrário do que está pensando ou sentindo (ou por pudor em relação a si próprio ou com intenção depreciativa e sarcástica em relação a outrem).*

A ironia consiste na utilização de determinada palavra ou expressão que, em um outro contexto diferente do usual, ganha um novo sentido, gerando um efeito de humor.

Exemplo:

Na construção de um texto, ela pode aparecer em três modos: ironia verbal, ironia de situação e ironia dramática (ou satírica).

Ironia verbal

Ocorre quando se diz algo pretendendo expressar outro significado, normalmente oposto ao sentido literal. A expressão e a intenção são diferentes.

Exemplo: Você foi tão bem na prova! Tirou um zero incrível!

Ironia de situação

A intenção e resultado da ação não estão alinhados, ou seja, o resultado é contrário ao que se espera ou que se planeja.

Exemplo: Quando num texto literário uma personagem planeja uma ação, mas os resultados não saem como o esperado. No livro "Memórias Póstumas de Brás Cubas", de Machado de Assis, a personagem título tem obsessão por ficar conhecida. Ao longo da vida, tenta de muitas maneiras alcançar a notoriedade sem sucesso. Após a morte, a personagem se torna conhecida. A ironia é que planejou ficar famoso antes de morrer e se tornou famoso após a morte.

Ironia dramática (ou satírica)

A ironia dramática é um dos efeitos de sentido que ocorre nos textos literários quando a personagem tem a consciência de que suas ações não serão bem-sucedidas ou que está entrando por um caminho ruim, mas o leitor já tem essa consciência.

Exemplo: Em livros com narrador onisciente, que sabe tudo o que se passa na história com todas as personagens, é mais fácil aparecer esse tipo de ironia. A peça como Romeu e Julieta, por exemplo, se inicia com a fala que relata que os protagonistas da história irão morrer em decorrência do seu amor. As personagens agem ao longo da peça esperando conseguir atingir seus objetivos, mas a plateia já sabe que eles não serão bem-sucedidos.

Humor

Nesse caso, é muito comum a utilização de situações que pareçam cômicas ou surpreendentes para provocar o efeito de humor.

Situações cômicas ou potencialmente humorísticas compartilham da característica do efeito surpresa. O humor reside em ocorrer algo fora do esperado numa situação.

Há diversas situações em que o humor pode aparecer. Há as tirinhas e charges, que aliam texto e imagem para criar efeito cômico; há anedotas ou pequenos contos; e há as crônicas, frequentemente acessadas como forma de gerar o riso.

Os textos com finalidade humorística podem ser divididos em quatro categorias: anedotas, cartuns, tiras e charges.

Exemplo:

ANÁLISE E A INTERPRETAÇÃO DO TEXTO SEGUNDO O GÊNERO EM QUE SE INSCREVE

Compreender um texto trata da análise e decodificação do que de fato está escrito, seja das frases ou das ideias presentes. Interpretar um texto, está ligado às conclusões que se pode chegar ao conectar as ideias do texto com a realidade. Interpretação trabalha com a subjetividade, com o que se entendeu sobre o texto.

Interpretar um texto permite a compreensão de todo e qualquer texto ou discurso e se amplia no entendimento da sua ideia principal. Compreender relações semânticas é uma competência imprescindível no mercado de trabalho e nos estudos.

Quando não se sabe interpretar corretamente um texto pode-se criar vários problemas, afetando não só o desenvolvimento profissional, mas também o desenvolvimento pessoal.

Busca de sentidos

Para a busca de sentidos do texto, pode-se retirar do mesmo os **tópicos frasais** presentes em cada parágrafo. Isso auxiliará na apreensão do conteúdo exposto.

Isso porque é ali que se fazem necessários, estabelecem uma relação hierárquica do pensamento defendido, retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Por fim, concentre-se nas ideias que realmente foram explicitadas pelo autor. Textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Deve-seater às ideias do autor, o que não quer dizer que o leitor precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não sejam criadas suposições vagas e inespecíficas.

Importância da interpretação

A prática da leitura, seja por prazer, para estudar ou para se informar, aprimora o vocabulário e dinamiza o raciocínio e a interpretação. A leitura, além de favorecer o aprendizado de conteúdos específicos, aprimora a escrita.

Uma interpretação de texto assertiva depende de inúmeros fatores. Muitas vezes, apressados, descuidamo-nos dos detalhes presentes em um texto, achamos que apenas uma leitura já se faz suficiente. Interpretar exige paciência e, por isso, sempre releia o texto, pois a segunda leitura pode apresentar aspectos surpreendentes que não foram observados previamente. Para auxiliar na busca de sentidos do texto, pode-se também retirar dele os **tópicos frasais** presentes em cada parágrafo, isso certamente auxiliará na apreensão do conteúdo exposto. Lembre-se de que os parágrafos não estão organizados, pelo menos em um bom texto, de maneira aleatória, se estão no lugar que estão, é porque ali se fazem necessários, estabelecendo uma relação hierárquica do pensamento defendido, retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Concentre-se nas ideias que de fato foram explicitadas pelo autor: os textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Devemos nos ater às ideias do autor, isso não quer dizer que você precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não criemos, à revelia do autor, suposições vagas e inespecíficas. Ler com atenção é um exercício que deve ser praticado à exaustão, assim como uma técnica, que fará de nós leitores proficientes.

Diferença entre compreensão e interpretação

A compreensão de um texto é fazer uma análise objetiva do texto e verificar o que realmente está escrito nele. Já a interpretação imagina o que as ideias do texto têm a ver com a realidade. O leitor tira conclusões subjetivas do texto.

Gêneros Discursivos

Romance: descrição longa de ações e sentimentos de personagens fictícios, podendo ser de comparação com a realidade ou totalmente irreal. A diferença principal entre um romance e uma novela é a extensão do texto, ou seja, o romance é mais longo. No romance nós temos uma história central e várias histórias secundárias.

Conto: obra de ficção onde é criado seres e locais totalmente imaginário. Com linguagem linear e curta, envolve poucas personagens, que geralmente se movimentam em torno de uma única ação, dada em um só espaço, eixo temático e conflito. Suas ações encaminham-se diretamente para um desfecho.

Novela: muito parecida com o conto e o romance, diferenciado por sua extensão. Ela fica entre o conto e o romance, e tem a história principal, mas também tem várias histórias secundárias. O tempo na novela é baseada no calendário. O tempo e local são definidos pelas histórias dos personagens. A história (enredo) tem um ritmo mais acelerado do que a do romance por ter um texto mais curto.

Crônica: texto que narra o cotidiano das pessoas, situações que nós mesmos já vivemos e normalmente é utilizado a ironia para mostrar um outro lado da mesma história. Na crônica o tempo não é relevante e quando é citado, geralmente são pequenos intervalos como horas ou mesmo minutos.

Poesia: apresenta um trabalho voltado para o estudo da linguagem, fazendo-o de maneira particular, refletindo o momento, a vida dos homens através de figuras que possibilitam a criação de imagens.

Editorial: texto dissertativo argumentativo onde expressa a opinião do editor através de argumentos e fatos sobre um assunto que está sendo muito comentado (polêmico). Sua intenção é convencer o leitor a concordar com ele.

Entrevista: texto expositivo e é marcado pela conversa de um entrevistador e um entrevistado para a obtenção de informações. Tem como principal característica transmitir a opinião de pessoas de destaque sobre algum assunto de interesse.

Cantiga de roda: gênero empírico, que na escola se materializa em uma concretude da realidade. A cantiga de roda permite as crianças terem mais sentido em relação a leitura e escrita, ajudando os professores a identificar o nível de alfabetização delas.

Receita: texto instrucional e injuntivo que tem como objetivo de informar, aconselhar, ou seja, recomendam dando uma certa liberdade para quem recebe a informação.

DISTINÇÃO DE FATO E OPINIÃO SOBRE ESSE FATO

Fato

O fato é algo que aconteceu ou está acontecendo. A existência do fato pode ser constatada de modo indiscutível. O fato pode é uma coisa que aconteceu e pode ser comprovado de alguma maneira, através de algum documento, números, vídeo ou registro.

Exemplo de fato:

A mãe foi viajar.

Interpretação

É o ato de dar sentido ao fato, de entendê-lo. Interpretamos quando relacionamos fatos, os comparamos, buscamos suas causas, previmos suas consequências.

Entre o fato e sua interpretação há uma relação lógica: se apontamos uma causa ou consequência, é necessário que seja plausível. Se comparamos fatos, é preciso que suas semelhanças ou diferenças sejam detectáveis.

Exemplos de interpretação:

A mãe foi viajar porque considerou importante estudar em outro país.

A mãe foi viajar porque se preocupava mais com sua profissão do que com a filha.

Opinião

A opinião é a avaliação que se faz de um fato considerando um juízo de valor. É um julgamento que tem como base a interpretação que fazemos do fato.

Nossas opiniões costumam ser avaliadas pelo grau de coerência que mantêm com a interpretação do fato. É uma interpretação do fato, ou seja, um modo particular de olhar o fato. Esta opinião pode alterar de pessoa para pessoa devido a fatores socioculturais.

Exemplos de opiniões que podem decorrer das interpretações anteriores:

A mãe foi viajar porque considerou importante estudar em outro país. Ela tomou uma decisão acertada.

A mãe foi viajar porque se preocupava mais com sua profissão do que com a filha. Ela foi egoísta.

Muitas vezes, a interpretação já traz implícita uma opinião.

Por exemplo, quando se mencionam com ênfase consequências negativas que podem advir de um fato, se enaltecem previsões positivas ou se faz um comentário irônico na interpretação, já estamos expressando nosso julgamento.

É muito importante saber a diferença entre o fato e opinião, principalmente quando debatemos um tema polêmico ou quando analisamos um texto dissertativo.

Exemplo:

A mãe viajou e deixou a filha só. Nem deve estar se importando com o sofrimento da filha.

NOÇÕES BÁSICAS DA LÓGICA MATEMÁTICA: PROPOSIÇÕES, CONECTIVOS, EQUIVALÊNCIA E IMPLICAÇÃO LÓGICA, ARGUMENTOS VÁLIDOS, PROBLEMAS COM TABELAS E ARGUMENTAÇÃO. PROBLEMAS ENVOLVENDO RACIOCÍNIO LÓGICO

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

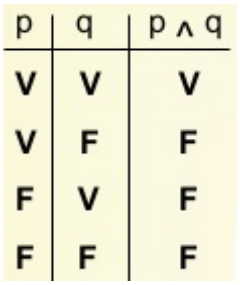
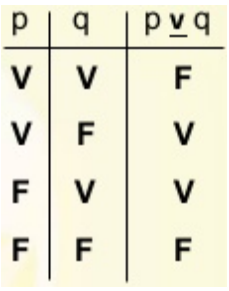
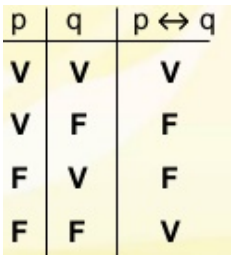
• **Proposições simples** (ou atômicas): aquela que **NÃO** contém nenhuma outra proposição como parte integrante de si mesma. As proposições simples são designadas pelas letras latinas minúsculas p,q,r, s..., chamadas letras proposicionais.

• **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	~	**Não** p	
Conjunção	^	p **e** q	
Disjunção Inclusiva	v	p **ou** q	
Disjunção Exclusiva	v	**Ou** p **ou** q	
Condicional	→	**Se** p **então** q	
Bicondicional	↔	p **se e somente se** q	

p	~p
V	F
F	V

p	q	p ∧ q
V	V	V
V	F	F
F	V	F
F	F	F

p	q	p v q
V	V	V
V	F	V
F	V	V
F	F	F

p	q	p v̲ q
V	V	F
V	F	V
F	V	V
F	F	F

p	q	p → q
V	V	V
V	F	F
F	V	V
F	F	V

p	q	p ↔ 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

		Disjunção	Conjunção	Condicional	Bicondicional
p	q	$p \vee q$	$p \wedge q$	$p \rightarrow q$	$p \leftrightarrow q$
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 v (Q↔R) quando representada na posição horizontal é igual a

	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
P∨(Q ↔ R)	V	V	V	F	V	F	V	V

( ) Certo
( ) Errado

Resolução:
P v (Q↔R), montando a tabela verdade temos:

R	Q	P	[P	v	(Q	↔	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 abreviarmos os valores lógicos verdade e falsidade respectivamente.

Com isso temos alguns aximos 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 √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 √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.

ORGANIZAÇÃO DE COMPUTADORES: SISTEMA DE COMPUTAÇÃO. PRINCIPAIS COMPONENTES. CONVERSÃO DE BASE. ARITMÉTICA COMPUTACIONAL. MEMÓRIA PRINCIPAL. MEMÓRIA CACHE. PROCESSADORES

Hardware

O hardware são as partes físicas de um computador. Isso inclui a Unidade Central de Processamento (CPU), unidades de armazenamento, placas mãe, placas de vídeo, memória, etc.[1]. Outras partes extras chamados componentes ou dispositivos periféricos incluem o mouse, impressoras, modems, scanners, câmeras, etc.

Para que todos esses componentes sejam usados apropriadamente dentro de um computador, é necessário que a funcionalidade de cada um dos componentes seja traduzida para algo prático. Surge então a função do sistema operacional, que faz o intermédio desses componentes até sua função final, como, por exemplo, processar os cálculos na CPU que resultam em uma imagem no monitor, processar os sons de um arquivo MP3 e mandar para a placa de som do seu computador, etc. Dentro do sistema operacional você ainda terá os programas, que dão funcionalidades diferentes ao computador.

Gabinete

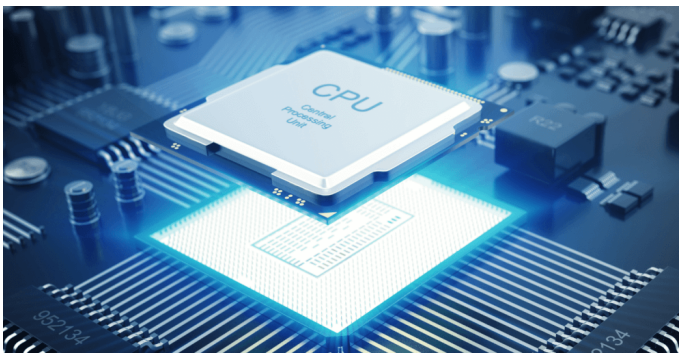
O gabinete abriga os componentes internos de um computador, incluindo a placa mãe, processador, fonte, discos de armazenamento, leitores de discos, etc. Um gabinete pode ter diversos tamanhos e designs.

Gabinete.

Fonte: https://www.chipart.com.br/gabinete/gabinete-gamer-gamemax-shine-g517-mid-tower-com-1-fan-vidro-temperado-preto/2546

Processador ou CPU (Unidade de Processamento Central)

É o cérebro de um computador. É a base sobre a qual é construída a estrutura de um computador. Uma CPU funciona, basicamente, como uma calculadora. Os programas enviam cálculos para o CPU, que tem um sistema próprio de "fila" para fazer os cálculos mais importantes primeiro, e separar também os cálculos entre os núcleos de um computador. O resultado desses cálculos é traduzido em uma ação concreta, como por exemplo, aplicar uma edição em uma imagem, escrever um texto e as letras aparecerem no monitor do PC, etc. A velocidade de um processador está relacionada à velocidade com que a CPU é capaz de fazer os cálculos.



CPU.

Fonte: https://www.showmetech.com.br/porque-o-processador-e-uma-peca-importante

Coolers

Quando cada parte de um computador realiza uma tarefa, elas usam eletricidade. Essa eletricidade usada tem como uma consequência a geração de calor, que deve ser dissipado para que o computador continue funcionando sem problemas e sem engasgos no desempenho. Os coolers e ventoinhas são responsáveis por promover uma circulação de ar dentro da case do CPU. Essa circulação de ar provoca uma troca de temperatura entre o processador e o ar que ali está passando. Essa troca de temperatura provoca o resfriamento dos componentes do computador, mantendo seu funcionamento intacto e prolongando a vida útil das peças.

Cooler.

Fonte: https://www.terabyteshop.com.br/produto/10546/cooler-deepcool-gammaxx-c40-dp-mch4-gmx-c40p-intelam4-ryzen

Placa-mãe

Se o CPU é o cérebro de um computador, a placa-mãe é o esqueleto. A placa mãe é responsável por organizar a distribuição dos cálculos para o CPU, conectando todos os outros componentes externos e internos ao processador. Ela também é responsável por enviar os resultados dos cálculos para seus devidos destinos. Uma placa mãe pode ser on-board, ou seja, com componentes como placas de som e placas de vídeo fazendo parte da própria placa mãe, ou off-board, com todos os componentes sendo conectados a ela.

1 https://www.palpitedigital.com/principais-componentes-internos-pc-perifericos-hardware-software/#:~:text=O%20hardware%20s%C3%A3o%20as%20partes,%2C%20scanners%2C%20c%C3%A2meras%2C%20etc.

Placa-mãe.

Fonte: https://www.terabyteshop.com.br/produto/9640/placa-mae-biostar-b360mhd-pro-ddr4-lga-1151

Fonte

É responsável por fornecer energia às partes que compõe um computador, de forma eficiente e protegendo as peças de surtos de energia.

Fonte

Fonte: https://www.magazineluiza.com.br/fonte-atx-alimentacao-pc-230w-01001-xway/p/dh97g572hc/in/ftpc

Placas de vídeo

Permitem que os resultados numéricos dos cálculos de um processador sejam traduzidos em imagens e gráficos para aparecer em um monitor.

Placa de video

Fonte: https://www.techtudo.com.br/noticias/noticia/2012/12/conheca-melhores-placas-de-video-lancadas-em-2012.html

Periféricos de entrada, saída e armazenamento

São placas ou aparelhos que recebem ou enviam informações para o computador. São classificados em:

– Periféricos de entrada: são aqueles que enviam informações para o computador. Ex.: teclado, mouse, scanner, microfone, etc.

Periféricos de entrada.

Fonte: https://mind42.com/public/970058ba-a8f4-451b-b121-3ba-35c51e1e7

– Periféricos de saída: São aqueles que recebem informações do computador. Ex.: monitor, impressora, caixas de som.

Periféricos de saída.

Fonte: https://aprendafazer.net/o-que-sao-os-perifericos-de-saida-para-que-servem-e-que-tipos-existem

– Periféricos de entrada e saída: são aqueles que enviam e recebem informações para/do computador. Ex.: monitor touchscreen, drive de CD – DVD, HD externo, pen drive, impressora multifuncional, etc.

Periféricos de entrada e saída.

Fonte: https://almeida3.webnode.pt/trabalhos-de-tic/dispositivos-de-entrada-e-saida

– Periféricos de armazenamento: são aqueles que armazenam informações. Ex.: pen drive, cartão de memória, HD externo, etc.

Periféricos de armazenamento.

Fonte: https://www.slideshare.net/contatoharpa/perifricos-4041411

Software

Software é um agrupamento de comandos escritos em uma linguagem de programação[2]. Estes comandos, ou instruções, criam as ações dentro do programa, e permitem seu funcionamento.

Um software, ou programa, consiste em informações que podem ser lidas pelo computador, assim como seu conteúdo audiovisual, dados e componentes em geral. Para proteger os direitos do criador do programa, foi criada a licença de uso. Todos estes componentes do programa fazem parte da licença.

A licença é o que garante o direito autoral do criador ou distribuidor do programa. A licença é um grupo de regras estipuladas pelo criador/distribuidor do programa, definindo tudo que é ou não é permitido no uso do software em questão.

Os softwares podem ser classificados em:

– Software de Sistema: o software de sistema é constituído pelos sistemas operacionais (S.O). Estes S.O que auxiliam o usuário, para passar os comandos para o computador. Ele interpreta nossas ações e transforma os dados em códigos binários, que podem ser processados

– Software Aplicativo: este tipo de software é, basicamente, os programas utilizados para aplicações dentro do S.O., que não estejam ligados com o funcionamento do mesmo. Exemplos: Word, Excel, Paint, Bloco de notas, Calculadora.

– Software de Programação: são softwares usados para criar outros programas, a parir de uma linguagem de programação, como Java, PHP, Pascal, C+, C++, entre outras.

– Software de Tutorial: são programas que auxiliam o usuário de outro programa, ou ensine a fazer algo sobre determinado assunto.

– Software de Jogos: são softwares usados para o lazer, com vários tipos de recursos.

– Software Aberto: é qualquer dos softwares acima, que tenha o código fonte disponível para qualquer pessoa.

Todos estes tipos de software evoluem muito todos os dias. Sempre estão sendo lançados novos sistemas operacionais, novos games, e novos aplicativos para facilitar ou entreter a vida das pessoas que utilizam o computador.

SISTEMAS OPERACIONAIS: CONHECIMENTOS DO AMBIENTE WINDOWS 10: CONFIGURAÇÕES BÁSICAS DO SISTEMA OPERACIONAL (PAINEL DE CONTROLE)

Lançado em 2015, O Windows 10 chega ao mercado com a proposta ousada, juntar todos os produtos da Microsoft em uma única plataforma. Além de desktops e notebooks, essa nova versão equipará smartphones, tablets, sistemas embarcados, o console Xbox One e produtos exclusivos, como o Surface Hub e os óculos de realidade aumentada HoloLens[3].

Versões do Windows 10

– Windows 10 Home: edição do sistema operacional voltada para os consumidores domésticos que utilizam PCs (desktop e notebook), tablets e os dispositivos “2 em 1”.

2 http://www.itvale.com.br

3 https://estudioaulas.com.br/img/ArquivosCurso/materialDemo/SlideDemo-4147.pdf

– Windows 10 Pro: o Windows 10 Pro também é voltado para PCs (desktop e notebook), tablets e dispositivos "2 em 1", mas traz algumas funcionalidades extras em relação ao Windows 10 Home, os quais fazem com que essa edição seja ideal para uso em pequenas empresas, apresentando recursos para segurança digital, suporte remoto, produtividade e uso de sistemas baseados na nuvem.

– Windows 10 Enterprise: construído sobre o Windows 10 Pro, o Windows 10 Enterprise é voltado para o mercado corporativo. Os alvos dessa edição são as empresas de médio e grande porte, e o Sistema apresenta capacidades que focam especialmente em tecnologias desenvolvidas no campo da segurança digital e produtividade.

– Windows 10 Education: Construída a partir do Windows 10 Enterprise, essa edição foi desenvolvida para atender as necessidades do meio escolar.

– Windows 10 Mobile: o Windows 10 Mobile é voltado para os dispositivos de tela pequena cujo uso é centrado no touchscreen, como smartphones e tablets

– Windows 10 Mobile Enterprise: também voltado para smartphones e pequenos tablets, o Windows 10 Mobile Enterprise tem como objetivo entregar a melhor experiência para os consumidores que usam esses dispositivos para trabalho.

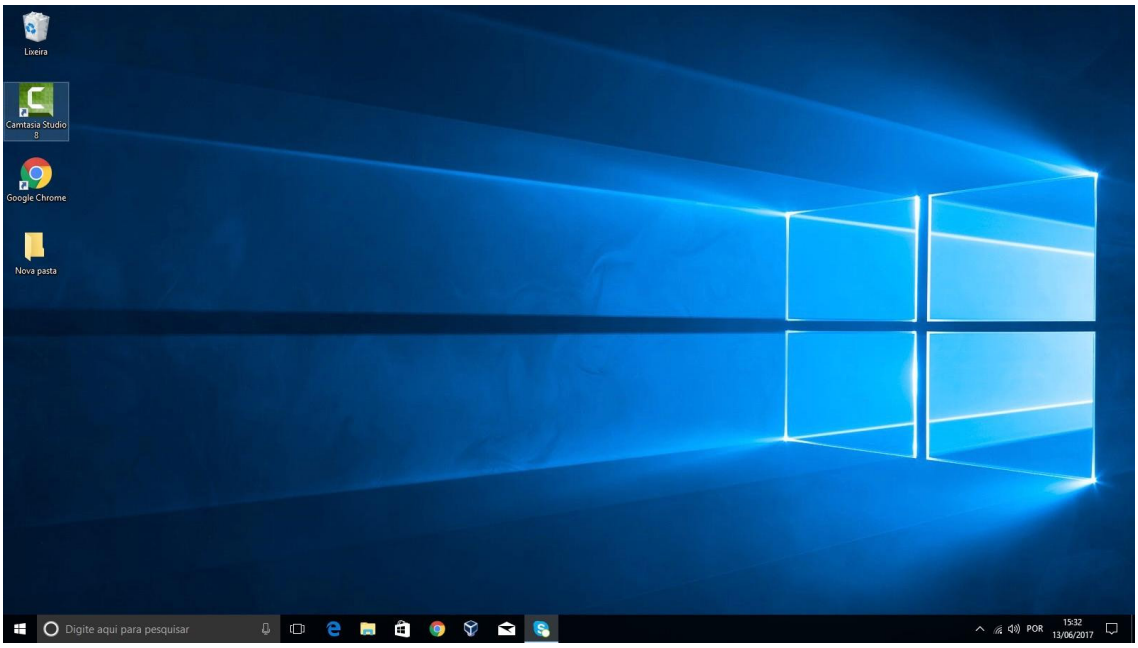
– Windows 10 IoT: edição para dispositivos como caixas eletrônicos, terminais de autoatendimento, máquinas de atendimento para o varejo e robôs industriais – todas baseadas no Windows 10 Enterprise e Windows 10 Mobile Enterprise.

– Windows 10 S: edição otimizada em termos de segurança e desempenho, funcionando exclusivamente com aplicações da Loja Microsoft.

– Windows 10 Pro – Workstation: como o nome sugere, o Windows 10 Pro for Workstations é voltado principalmente para uso profissional mais avançado em máquinas poderosas com vários processadores e grande quantidade de RAM.

Área de Trabalho (pacote aero)

Aero é o nome dado a recursos e efeitos visuais introduzidos no Windows a partir da versão 7.



Área de Trabalho do Windows 10.[4]

4 https://edu.gcfglobal.org/pt/tudo-sobre-o-windows-10/sobre-a-area-de-trabalho-do-windows-10/1/

CONHECIMENTO DA LEGISLAÇÃO MUNICIPAL NO QUE SE REFERE AO ESTATUTO DO SERVIDOR

Prezado Candidato, devido ao formato do material, disponibilizaremos o conteúdo para consulta na íntegra em nosso site eletrônico, conforme segue: Área do Concurseiro www.editorasolucao.com.br/materiais

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

O antigo sistema de abastecimento de água da cidade de Ibiá, se resumia a coleta de água "in natura", no brejo da fazenda do Sr. José Dias que, conduzida por manilhas, abastecia uma caixa no final da atual Av. Carlos Fulgêncio (perto do João Ranchinho), de onde era bombeada para a caixa d'água existente no início da Av. José Cambraia, sendo distribuída sem qualquer tipo de tratamento. Apenas uma pequena parte da cidade era abastecida, mesmo assim com muita deficiência.

Na administração do Prefeito José Olímpio Dias (1961/1964), iniciaram-se os contatos para a solução de tão grave problema, junto à Fundação Serviço Especial de Saúde Pública (Fundação SESP), com a realização de projetos onde se priorizava captação, adução, tratamento completo e distribuição para toda a cidade. Ressalta-se que nesta época dirigia a Fundação SESP o Engenheiro Fernando Otto Von Sperling, além dos Engenheiros Benhur Libânio, Jorge Nogueira Espechit, José Maria Gontijo, Eurípedes dos Santos, entre outros.

As obras tiveram início na gestão do Prefeito Antônio Bartho Mendes de Paiva (1965/1968). Em outubro de 1965 se iniciou o bombeamento e tratamento, sendo então a água conduzida à antiga caixa d'água para distribuição. No mesmo ano foi criado pela Lei 467/65 a Autarquia Municipal SAAE – Serviço Autônomo de Água e Esgoto, tendo sua administração contratada com a Fundação SESP.

Prefeito José Olímpio Dias (1961 - 1964)

O SAAE começou efetivamente a funcionar no dia 01/02/1966, com seis funcionários, já com uma distribuição de água de excelente qualidade. Iniciaram também, logo após, a substituição de toda a rede existente, dentro de um projeto definido para toda a cidade. Com a mudança das antigas ligações para as novas redes, adotou a utilização de hidrômetros. Uma das melhores decisões tomadas à época, dentro de uma política de realidade tarifária, onde cada um paga pelo que consome. Ibiá foi a primeira cidade do Brasil a ter todas as suas ligações com hidrômetro, um marco na história do SAAE. Foram construídos em torno de 20.000 metros de redes de distribuição com verba da Fundação SESP. Logo após, um importante financiamento do BID – Banco Interamericano de Desenvolvimento, possibilitou a ampliação de mais 24.000 metros, atingindo quase que toda a cidade.

No início dos anos 70, foi implantado na ETA – Estação de Tratamento de Água, a fluoretação da água distribuída. Isso com certeza evitou milhares de cáries nas crianças que cresceram tomando água fluoretada. É importante destacar que Ibiá foi a 3ª cidade do Brasil a fluoretar a água, o que só existia nos SAAE's de Baixo-Guandu (ES) e de Passos (MG). Ainda nesta época, o Prefeito Noé Dias dos Reis, juntamente com a Fundação SESP, projetaram e começaram as obras de construção das redes coletoras de esgoto sanitário, importantíssimas para a melhora da qualidade de vida da população. O que não mais parou, sendo hoje Ibiá muito bem servida pelos dois sistemas,atingindo praticamente toda a zona urbana.

Prefeito Noé Dias dos Reis (1971 - 1973)

A partir de 1997, o SAAE passou a ser administrado pelo próprio Município. E assim continua com a vigilância constante do poder executivo municipal, que tem como meta principal, num futuro muito próximo, tratar os esgotos sanitários de todo o município. Desde a sua criação, o SAAE tem investido em ampliações e melhorias do sistema de água e esgoto. Para o controle de qualidade da

água, o SAAE possui um Laboratório de excelência que permite as análises físico-químicas da água de acordo com os padrões internacionais da Fundação Nacional da Saúde. Diariamente as amostras são coletadas em vários pontos da cidade para garantir a qualidade da água que é consumida. O SAAE possui profissionais especializados que trabalham no monitoramento constante das análises de água tratada, procurando dessa forma, a plena satisfação dos usuários e a preservação do meio ambiente, buscando o aperfeiçoamento e o desenvolvimento contínuo da relação de parceria entre a população, os servidores desta Autarquia e o Poder Público Municipal.

Ligações de Água e Esgoto

Caberá ao proprietário do imóvel ou ao detentor, a qualquer título, de sua posse, requerer junto ao SAAE, sito à Rua Vinte, nº 346 – Centro, as ligações definitivas de água e de esgotos sanitários, sendo que estes sempre figurarão em nome de quem estiver o imóvel cadastrado na Prefeitura ou por quem possuir o documento de posse.

A solicitação poderá ser feita por terceiros, desde que apresente procuração para fins específicos relacionados ao imóvel.

Para fazer o pedido você precisará apresentar os seguintes documentos:

Documentos Pessoais:

Pessoa Física:

- CPF (ou documento que apresente o número do CPF) e,
- Carteira de identidade expedida por órgão competente, ou Carteira de Trabalho e Previdência Social, ou Certificado de Reservista Militar, ou Carteira emitida por Conselhos Regionais, ou Passaporte, ou documentos funcionais expedidos por Órgão do Distrito Federal e União, ou CNH (modelo com foto), ou outros com validade instituída por lei.

Pessoa Jurídica:

- Ata de constituição, consolidação ou assembleia de acionistas (para sociedades civis, anônimas, ONGs e religiosas), Contrato Social (para LTDA) ou Declaração de Firma Individual (para Firma Individual) e o cartão do CNPJ.
- Todos os documentos da pessoa jurídica devem conter autenticação das Juntas Comerciais ou Cartório de Ofício de Notas, e;
- Os mesmos documentos solicitados para pessoa física do representante legal e procuração no caso de preposto.

Documentos que comprovem a propriedade ou posse do imóvel:

- Escritura ou Registro do Imóvel, expedida por Ofício de Imóveis, ou contrato de compra e venda, com firma reconhecida das assinaturas (no contrato deve constar o nº matrícula do imóvel)

Regularidade Fiscal:

- Certidão Negativa de Débitos expedida pela Prefeitura Municipal de Ibiá, com fins específicos para ligação de água e/ou esgoto.

Observações:

- As instalações internas do imóvel são de responsabilidade do cliente, que deverá providenciar a interconexão da tubulação do padrão com a tubulação do imóvel e a construção das caixas de gordura para as pias e de sabão para os tanques.
- É vedada a ligação de águas pluviais em rede coletoras e interceptores de esgotos sanitários, bem como a interligação da rede de água com a rede de esgotos sanitários.
- A caixa metálica de proteção do hidrômetro devera ser fixada ao muro frontal, de preferencia em uma das laterais, com sua base, no mínimo de 60 cm e máxima de 100 cm do piso.
- O prazo máximo para execução dos serviços é de até 15 dias úteis.
- A ligação de água destina-se apenas à própria serventia do usuário, a quem cabe evitar desperdício, contaminação ou o fornecimento de água a terceiros.

PORTARIA Nº SAAE– IBA-001/2001 DE 02 DE JANEIRO DE 2001

APROVA O REGULAMENTO DE SERVIÇOS DO SAAE - SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO,
ATUALIZA VALORES DE TARIFAS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O Diretor do SAAE – Serviço Autônomo de Água e Esgoto, Autarquia Municipal com sede administrativa nesta Cidade, à Rua Oito, nº 275, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pela delegação de competência editada pelo Prefeito do Município de Ibiá, através do Decreto nº 335, de 29 de dezembro de 2000, resolve editar o seguinte regulamento:

TÍTULO I
DO OBJETIVO

Art. 1º - Este Regulamento destina-se a definir e disciplinar os critérios a serem aplicados aos serviços de abastecimento de água e de esgotos sanitários administrados pelo Serviço Autônomo de Água e Esgoto.

Art. 2º - Os serviços de água e esgoto são classificados, concedidos e tarifados de acordo com as prescrições deste regulamento.

Art. 3º - Ao Serviço Autônomo de Água e Esgoto, doravante denominado SAAE, caberá o exercício do Poder de Polícia e a aplicação de penalidades previstas nos artigos deste Regulamento, bem como denúncias às autoridades competentes as agressões dos mananciais que abastecem o Município de Ibiá/MG.

TÍTULO II
DA TERMINOLOGIA

Art. 4º - Adota-se neste Regulamento a terminologia consagrada nas diversas normas da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas, e as que se seguem:

1-ACRÉSCIMO OU MULTA:

Pagamento adicional, devido pelo usuário, previsto neste Regulamento como punição à inobservância das condições nele estabelecidas e decorre do poder de polícia da Autarquia.

2-AGRUPAMENTO DE EDIFICAÇÃO:

Conjunto de duas ou mais edificações em um lote de terreno.

3-CAIXA PIEZOMÉTRICA OU TUBO PIEZOMÉTRICO:

Caixa ou tubo ligado ao alimentador predial, antes do reservatório inferior, para assegurar uma pressão mínima na rede distribuidora.

4-CONSUMIDOR FACTÍVEL:

Aquele que, embora não ligado ao(s) serviço(s) de água e/ou esgotos, o(s) tem à disposição em frente ao prédio respectivo.

5-CONSUMO MÉDIO:

Cobrança feita com base na média das três últimas leituras realizadas.

6-CONSUMIDOR POTENCIAL:
Aquele que não dispõe de serviço(s) de água e/ou esgotos em frente ao respectivo prédio, estando o mesmo localizado dentro da área onde o SAAE poderá prestar seus serviços.

7-CORTE DA LIGAÇÃO:
Interrupção, por parte do SAAE, do fornecimento de água ao usuário, pelo não pagamento da tarifa e/ou inobservância das normas estabelecidas neste Regulamento.

8-CUSTO DA DERIVAÇÃO:
Valor calculado pelo SAAE de acordo com o orçamento de custos de materiais e mão de obra para execução do ramal predial.

9-DERIVAÇÃO OU RAMAL PREDIAL DE ÁGUA
- INTERNA - É a canalização compreendida entre o registro do SAAE e a bóia do reservatório do imóvel.
- EXTERNA - É a canalização compreendida entre o registro do SAAE e a rede pública de água.

10- DERIVAÇÃO OU RAMAL PREDIAL DE ESGOTO
- INTERNA - É a canalização compreendida entre a última inserção do imóvel e a caixa de passagem situada no passeio.
EXTERNA - É a canalização compreendida entre a caixa de passagem situada no passeio e a rede pública de esgotos.

11- DESPEJOS INDUSTRIAIS:
Refugo líquido decorrente do uso da água para fins industriais e serviços diversos.

12- DISTRIBUIDOR:
Canalização pública de distribuição de água.

13- ECONOMIA:
É todo prédio, parte de prédio ou terreno, ocupado ou usado independentemente, que utiliza água através de instalações privativas ou coletivas, para uma determinada finalidade lucrativa ou não.

14- ESGOTOS OU DESPEJO:
Refugo líquido que deve ser conduzido a um destino final.

15- ESGOTOS SANITÁRIOS:
Refugo líquido proveniente do uso da água para fins higiênicos.

16- EXTRAVASOR OU LADRÃO:
É a canalização destinada a escoar eventuais excessos de água ou de esgotos.

17- FOSSA SÉPTICA:
Unidade de sedimentação e digestão, destinada ao tratamento primário dos esgotos sanitários.

18- FOSSA ABSORVENTE OU SUMIDOURO:
Unidade de absorção dos líquidos provenientes do efluente das fossas sépticas.

19- HIDRANTE:
É o aparelho de utilização apropriado à tomada de água para extinção de incêndio.

20- HIDRÔMETRO:
É o aparelho destinado a medir o consumo de água.

21- LIGAÇÃO CLANDESTINA:
É a ligação de imóvel às redes distribuidoras de água e/ou coletoras de esgotos, sem autorização do SAAE.

22- LIGAÇÃO PREDIAL DE ÁGUA E/OU ESGOTOS SANITÁRIOS:
É o ato de ligar a derivação predial à rede distribuidora de água ou coletora de esgotos.

23- PEÇA DE DERIVAÇÃO:
Dispositivo aplicado no distribuidor para derivação do ramal predial.

24- REDE DISTRIBUIDORA E COLETORA:
É o conjunto de canalizações e de peças que compõem os sistemas de distribuição de água e de coleta de esgotos sanitários.

25- REGISTRO DO SAAE OU REGISTRO EXTERNO:
É o registro de uso de propriedade do SAAE destinado à interrupção do abastecimento de água e situado no ramal predial externo.

26- REGISTRO INTERNO OU DE ACIDENTE:
É o registro instalado no ramal predial interno, para permitir a interrupção de passagem de água.

27- SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA:
Conjunto de canalizações, estações de tratamento, reservatórios, elevatórias e demais instalações, destinadas ao abastecimento de água.

28- SISTEMA DE ESGOTOS SANITÁRIOS:
Conjunto de canalizações, estações de tratamento, elevatórias e demais instalações, destinadas ao esgotamento dos refugos líquidos.

29- SUPRESSÃO DA DERIVAÇÃO:
Retirada física do ramal predial e/ou cancelamento das relações contratuais, SAAEConsumidor (usuário), em decorrência de infração às normas do SAAE.

30- TARIFAS:
Conjunto de preços estabelecidos pelo SAAE referente à cobrança dos serviços de abastecimento de água e/ou de coleta de esgotos sanitários.

31- TARIFA BÁSICA OPERACIONAL - TBO:
Preço estabelecido pelo SAAE, cobrado de todas as economias, referente ao valor destinado à cobertura do custo operacional dos sistemas de abastecimento de água e de coleta de esgotos sanitários, quando utilizada.

32- TARIFA DE LIGAÇÃO OU RELIGAÇÃO:
Valor estipulado pelo SAAE para cobrança ao usuário, pela ligação de água e/ou esgoto ou pela religação.

33- USUÁRIO OU CONSUMIDOR:
Toda pessoa física ou jurídica, responsável pela utilização dos serviços de água e/ou esgotos sanitários, proprietária ou detentora, a qualquer título, da posse do imóvel beneficiado por esses serviços.

34- VÁLVULA DE FLUTUADOR OU BÓIA:
É a válvula destinada a interromper a entrada de água nos reservatórios dos imóveis quando atingido o nível máximo de água.

TÍTULO III
DA COMPETÊNCIA

Art. 5º - Compete ao SAAE, Autarquia Municipal criada pela Lei nº 467, de 10 de maio de 1965, exercer com exclusividade todas as atividades administrativas e técnicas que se relacionam com os serviços públicos de abastecimento de água e esgotos sanitários, na cidade de Ibiá/MG.

Parágrafo Primeiro - O assentamento de canalizações e coletores, e a instalação de equipamentos e a execução de derivações serão efetuados pelo SAAE, ou por terceiros devidamente autorizados, sem prejuízo do que dispõe as posturas municipais e/ou a legislação aplicável.

Parágrafo Segundo - As canalizações e coletores, as derivações e as instalações assim construídas, passarão a integrar o patrimônio do SAAE.

Parágrafo Terceiro - A operação e manutenção dos sistemas de água e esgotos sanitários, compreendendo todas as suas instalações, serão executadas exclusivamente pelo SAAE.

Parágrafo Quarto - Na ocorrência de incêndio, o Corpo de Bombeiros ou a Defesa Civil terão competência para operar os hidrantes e permissão para operar os registros da rede de abastecimento de água

Art. 6º - Nenhuma construção relativa a sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotos sanitários, situada na área de atuação do SAAE, poderá ser executada sem que o respectivo projeto tenha sido por ele elaborado e/ou aprovado.

Parágrafo Primeiro - O projeto deverá incluir todas as especificações executivas e não poderá ser alterado no decurso da obra sem a prévia aprovação do SAAE.

Parágrafo Segundo - Quando executadas por terceiros devidamente autorizados, as obras serão fiscalizadas pelo SAAE mesmo que delas não participe financeiramente.

TÍTULO IV
DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTOS SANITÁRIOS

CAPÍTULO I
DAS REDES DISTRIBUIDORAS E COLETORAS

Art. 7º - As canalizações de água e os coletores de esgotos sanitários serão assentados em logradouros públicos aprovados pela Prefeitura Municipal bem como os respectivos projetos aprovados pelo SAAE, que executará diretamente as obras ou fiscalizará sua execução por terceiros.

Parágrafo Primeiro - As canalizações e os coletores assentados nos termos do presente artigo passarão automaticamente a integrar o patrimônio do SAAE.

Parágrafo Segundo - Caberá ao SAAE decidir quanto à viabilidade de extensão das redes distribuidora e coletora, com base em critérios técnicos, econômicos e sociais.

Art. 8º - Os órgãos da administração direta e indireta federais, estaduais e municipais, custearão as despesas de remoção, relocação ou modificação de canalizações, coletores e outra instalações dos sistemas de água e esgotos, em decorrência de obras que executarem ou forem executadas por terceiros.

Parágrafo único - No caso de interesse de proprietários particulares, as despesas referidas neste artigo serão custeadas pelos interessados.

Art. 9º - Os danos causados em canalizações, coletores ou em outras instalações dos serviços públicos de água e de esgoto sanitários, serão reparados pelo SAAE às expensas do usuário ou consumidor, ou por quem causar o dano, o qual ficará sujeito ainda às multas previstas neste Regulamento, além das penas criminais aplicáveis.

Art. 10 - Os custos com as obras de ampliação ou extensão das redes distribuidoras de água e das redes coletoras de esgotos sanitários, correrão por conta dos interessados em sua execução.

Art. 11 - A critério do SAAE, poderão ser implantadas redes distribuidoras de água potável em logradouros cujos greides não estejam definidos, sendo que, quando se tratar de redes coletoras de esgotos sanitários, a sua implantação dependerá da definição do greide por parte da municipalidade.

Art. 12 - Serão custeados pelos interessados os serviços destinados a rebaixamento e/ou calçamento de redes de distribuição e/ou coletoras de esgotos sanitários, quando ocasionados por alteração de greides, construção de qualquer outro equipamento urbano e construção de ligações de esgoto em prédios para a qual seja necessária a modificação da rede coletora.

Art. 13 - É vedada a ligação de águas pluviais em rede coletoras e interceptores de esgotos sanitários, bem como a interligação da rede de água com a rede de esgotos sanitários.

CAPÍTULO II
DOS LOTEAMENTOS

Art. 14 - Em todo projeto de loteamento o SAAE deverá ser consultado sobre a possibilidade da prestação dos serviços de abastecimento de água e de coleta de esgotos sanitários, sem prejuízo do que se dispõem as posturas municipais vigentes.

Art. 15 - Nenhuma construção referente a sistemas de abastecimento de água e/ou esgotos sanitários, em loteamentos situados na área de atuação do SAAE poderá ser executada sem que o respectivo projeto tenha sido por ele aprovado.

Parágrafo Primeiro - O projeto deverá incluir todas as especificações técnicas inclusive as relativas a combate a incêndios, não podendo ser alterado no decurso da obra, sem a prévia aprovação do SAAE.

Parágrafo Segundo - As áreas destinadas a construção das unidades dos sistemas de abastecimento de água e de esgotos sanitários deverão ser cedidas ao SAAE a título de doação, quando da efetiva entrega das obras à Autarquia.

Art. 16 - Os sistemas de abastecimento de água e os serviços de esgotos sanitários dos loteamentos serão construídos e custeados pelos interessados, inclusive as ligações domiciliares conforme padrão, sob fiscalização do SAAE.

Art. 17 - Concluídas as obras, o interessado solicitará sua aceitação pelo SAAE juntando planta cadastral dos serviços executados.

Art. 18 - A interligação das redes do loteamento às redes distribuidora e coletora será executada exclusivamente pelo SAAE depois de totalmente concluídas as obras relativas ao projeto aprovado.

Art. 19 - Os sistemas de abastecimento de água e/ou esgotos sanitários, as obras e instalações a que se refere este capítulo, serão incorporadas, mediante instrumento competente, ao Patrimônio do SAAE.

CAPÍTULO III
DOS AGRUPAMENTOS DE EDIFICAÇÕES

Art. 20 - Ao agrupamento de edificações, aplicam-se as disposições do Capítulo II, relativas a loteamentos, observando o disposto no Art.21.

Art. 21 - Os sistemas de abastecimento de água e de esgotos dos agrupamentos de edificações serão construídos e custeados pelos interessados.

Art. 22 - Sempre que forem ampliados os agrupamentos de edificações, as despesas decorrentes de reforço ou expansão dos sistemas de água e de esgotos sanitários correrão por conta do proprietário ou incorporador.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO. ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Quando se fala em comunicação interna organizacional, automaticamente relaciona ao profissional de Relações Públicas, pois ele é o responsável pelo relacionamento da empresa com os seus diversos públicos (internos, externos e misto).

As organizações têm passado por diversas mudanças buscando a modernização e a sobrevivência no mundo dos negócios. Os maiores objetivos dessas transformações são: tornar a empresa competitiva, flexível, capaz de responder as exigências do mercado, reduzindo custos operacionais e apresentando produtos competitivos e de qualidade.

A reestruturação das organizações gerou um público interno de novo perfil. Hoje, os empregados são muito mais conscientes, responsáveis, inseridos e atentos às cobranças das empresas em todos os setores. Diante desse novo modelo organizacional, é que se propõe como atribuição do profissional de Relações Públicas ser o intermediador, o administrador dos relacionamentos institucionais e de negócios da empresa com os seus públicos. Sendo assim, fica claro que esse profissional tem seu campo de ação na política de relacionamento da organização.

A comunicação interna, portanto, deve ser entendida como um feixe de propostas bem encadeadas, abrangentes, coisa significativamente maior que um simples programa de comunicação impressa. Para que se desenvolva em toda sua plenitude, as empresas estão a exigir profissionais de comunicação sistêmicos, abertos, treinados, com visões integradas e em permanente estado de alerta para as ameaças e oportunidades ditadas pelo meio ambiente.

Percebe-se com isso, a multivariedade das funções dos Relações Públicas: estratégica, política, institucional, mercadológica, social, comunitária, cultural, etc.; atuando sempre para cumprir os objetivos da organização e definir suas políticas gerais de relacionamento.

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

Pronúncia correta das palavras

Proferir as palavras corretamente. Isso envolve:

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

Por que é importante?

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

Fatores a considerar. Não há um conjunto de regras de pronúncia que se aplique a todos os idiomas. Muitos idiomas utilizam um alfabeto. Além do alfabeto latino, há também os alfabetos árabe, cirílico, grego e hebraico. No idioma chinês, a escrita não é feita por meio de um alfabeto, mas por meio de caracteres que podem ser compostos de vários elementos. Esses caracteres geralmente representam uma palavra ou parte de uma palavra.

Embora os idiomas japonês e coreano usem caracteres chineses, estes podem ser pronunciados de maneiras bem diferentes e nem sempre ter o mesmo significado.

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

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

Em alguns idiomas, é fundamental prestar bastante atenção aos sinais diacríticos que aparecem acima e abaixo de determinadas letras, como: è, é, ô, ñ, ō, ŭ, ü, č, ç.

Na questão da pronúncia, é preciso evitar algumas armadilhas. A precisão exagerada pode dar a impressão de afetação e até de esnobismo. O mesmo acontece com as pronúncias em desuso. Tais coisas apenas chamam atenção para o orador. Por outro lado, é bom evitar o outro extremo e relaxar tanto no uso da linguagem quanto na pronúncia das palavras. Algumas dessas questões já foram discutidas no estudo “Articulação clara”.

Em alguns idiomas, a pronúncia aceitável pode diferir de um país para outro — até mesmo de uma região para outra no mesmo país. Um estrangeiro talvez fale o idioma local com sotaque. Os dicionários às vezes admitem mais de uma pronúncia para determinada palavra. Especialmente se a pessoa não teve muito acesso à instrução escolar ou se a sua língua materna for outra, ela se beneficiará muito por ouvir com atenção os que falam bem o idioma local e imitar sua pronúncia. Como Testemunhas de Jeová queremos falar de uma maneira que dignifique a mensagem que pregamos e que seja prontamente entendida pelas pessoas da localidade.

No dia-a-dia, é melhor usar palavras com as quais se está bem familiarizado. Normalmente, a pronúncia não constitui problema numa conversa, mas ao ler em voz alta você poderá se deparar com palavras que não usa no cotidiano.

Maneiras de aprimorar. Muitas pessoas que têm problemas de pronúncia não se dão conta disso.

Em primeiro lugar, quando for designado a ler em público, consulte num dicionário as palavras que não conhece. Se não tiver prática em usar o dicionário, procure em suas páginas iniciais, ou finais, a explicação sobre as abreviaturas, as siglas e os símbolos fonéticos usados ou, se necessário, peça que alguém o ajude a entendê-los. Em alguns casos, uma palavra pode ter pronúncias diferentes, dependendo do contexto. Alguns dicionários indicam a pronúncia de letras que têm sons variáveis bem como a sílaba tônica. Antes de fechar o dicionário, repita a palavra várias vezes em voz alta.

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

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

Pronúncia de números telefônicos

O número de telefone deve ser pronunciado algarismo por algarismo.

Deve-se dar uma pausa maior após o prefixo.

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

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

Veja abaixo os exemplos

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

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

031.386.1198 – zero, três, um – três, oito, meia – onze – nove, oito

Exceções

110 - cento e dez
111 – cento e onze
211 – duzentos e onze
118 – cento e dezoito
511 – quinhentos e onze
0001 – mil ao contrario

Atendimento telefônico

Na comunicação telefônica, é fundamental que o interlocutor se sinta acolhido e respeitado, sobretudo porque se trata da utilização de um canal de comunicação a distância. É preciso, portanto, que o processo de comunicação ocorra da melhor maneira possível para ambas as partes (emissor e receptor) e que as mensagens sejam sempre acolhidas e contextualizadas, de modo que todos possam receber bom atendimento ao telefone.

Alguns autores estabelecem as seguintes recomendações para o atendimento telefônico:

• não deixar o cliente esperando por um tempo muito longo. É melhor explicar o motivo de não poder atendê-lo e retornar a ligação em seguida;

• o cliente não deve ser interrompido, e o funcionário tem de se empenhar em explicar corretamente produtos e serviços;

• atender às necessidades do cliente; se ele desejar algo que o atendente não possa fornecer, é importante oferecer alternativas;

• agir com cortesia. Cumprimentar com um "bom-dia" ou "boa-tarde", dizer o nome e o nome da empresa ou instituição são atitudes que tornam a conversa mais pessoal. Perguntar o nome do cliente e tratá-lo pelo nome transmitem a ideia de que ele é importante para a empresa ou instituição. O atendente deve também esperar que o seu interlocutor desligue o telefone. Isso garante que ele não interrompa o usuário ou o cliente. Se ele quiser complementar alguma questão, terá tempo de retomar a conversa.

No atendimento telefônico, a linguagem é o fator principal para garantir a qualidade da comunicação. Portanto, é preciso que o atendente saiba ouvir o interlocutor e responda a suas demandas de maneira cordial, simples, clara e objetiva. O uso correto da língua portuguesa e a qualidade da dicção também são fatores importantes para assegurar uma boa comunicação telefônica. É fundamental que o atendente transmita a seu interlocutor segurança, compromisso e credibilidade.

Além das recomendações anteriores, são citados, a seguir, procedimentos para a excelência no atendimento telefônico:

• Identificar e utilizar o nome do interlocutor: ninguém gosta de falar com um interlocutor desconhecido, por isso, o atendente da chamada deve identificar-se assim que atender ao telefone. Por outro lado, deve perguntar com quem está falando e passar a tratar o interlocutor pelo nome. Esse toque pessoal faz com que o interlocutor se sinta importante;

• assumir a responsabilidade pela resposta: a pessoa que atende ao telefone deve considerar o assunto como seu, ou seja, comprometer-se e, assim, garantir ao interlocutor uma resposta rápida. Por exemplo: não deve dizer "não sei", mas "vou imediatamente saber" ou "daremos uma resposta logo que seja possível". Se não for mesmo possível dar uma resposta ao assunto, o atendente deverá apresentar formas alternativas para o fazer, como: fornecer o número do telefone direto de alguém capaz de resolver o problema rapidamente, indicar o e-mail ou numero da pessoa responsável procurado. A pessoa que ligou deve ter a garantia de que alguém confirmará a recepção do pedido ou chamada;

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

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

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

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

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

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

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

Todas estas recomendações envolvem as seguintes atitudes no atendimento telefônico:

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

• Atenção – ouvir o interlocutor, evitando interrupções, dizer palavras como "compreendo", "entendo" e, se necessário, anotar a mensagem do interlocutor);

• Empatia - para personalizar o atendimento, pode-se pronunciar o nome do usuário algumas vezes, mas, nunca, expressões como "meu bem", "meu querido, entre outras);

• Concentração – sobretudo no que diz o interlocutor (evitar distrair-se com outras pessoas, colegas ou situações, desviando-se do tema da conversa, bem como evitar comer ou beber enquanto se fala);

• Comportamento ético na conversação – o que envolve também evitar promessas que não poderão ser cumpridas.

Atendimento e tratamento

O atendimento está diretamente relacionado aos negócios de uma organização, suas finalidades, produtos e serviços, de acordo com suas normas e regras. O atendimento estabelece, dessa forma, uma relação entre o atendente, a organização e o cliente.

A qualidade do atendimento, de modo geral, é determinada por indicadores percebidos pelo próprio usuário relativamente a:

• competência – recursos humanos capacitados e recursos tecnológicos adequados;

• confiabilidade – cumprimento de prazos e horários estabelecidos previamente;

• credibilidade – honestidade no serviço proposto;

• segurança – sigilo das informações pessoais;

• facilidade de acesso – tanto aos serviços como ao pessoal de contato;

• comunicação – clareza nas instruções de utilização dos serviços.

Fatores críticos de sucesso ao telefone:

- ✓ A voz / respiração / ritmo do discurso
- ✓ A escolha das palavras
- ✓ A educação

Ao telefone, a sua voz é você. A pessoa que está do outro lado da linha não pode ver as suas expressões faciais e gestos, mas você transmite através da voz o sentimento que está alimentando ao conversar com ela. As emoções positivas ou negativas, podem ser reveladas, tais como:

• Interesse ou desinteresse,
• Confiança ou desconfiança,
• Alerta ou cansaço,
• Calma ou agressividade,
• Alegria ou tristeza,
• Descontração ou embaraço,
• Entusiasmo ou desânimo.

O ritmo habitual da comunicação oral é de 180 palavras por minuto; ao telefone deve-se reduzir para 120 palavras por minuto aproximadamente, tornando o discurso mais claro.

A fala muito rápida dificulta a compreensão da mensagem e pode não ser perceptível; a fala muito lenta pode o outro a julgar que não existe entusiasmo da sua parte.

O tratamento é a maneira como o funcionário se dirige ao cliente e interage com ele, orientando-o, conquistando sua simpatia. Está relacionada a:

• Presteza – demonstração do desejo de servir, valorizando prontamente a solicitação do usuário;

• Cortesia – manifestação de respeito ao usuário e de cordialidade;

• Flexibilidade – capacidade de lidar com situações não-previstas.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8 - Controle o tempo: se precisar de um tempo, peça o cliente para aguardar na linha, mas não demore uma eternidade, pois, o cliente pode se sentir desprestigiado e desligar o telefone.

9 - Atenda o telefone o mais rápido possível: o ideal é atender o telefone no máximo até o terceiro toque, pois, é um ato que demonstra afabilidade e empenho em tentar entregar para o cliente a máxima eficiência.

10 - Nunca cometa o erro de dizer "alô": o ideal é dizer o nome da organização, o nome da própria pessoa seguido ainda, das tradicionais saudações (bom dia, boa tarde, etc.). Além disso, quando for encerrar a conversa lembre-se de ser amistoso, agradecendo e reafirmando o que foi acordado.

11 - Seja pró ativo: se um cliente procurar por alguém que não está presente na sua empresa no momento da ligação, jamais peça a ele para ligar mais tarde, pois, essa é uma função do atendente, ou seja, a de retornar a ligação quando essa pessoa estiver de volta à organização.

12 - Tenha sempre papel e caneta em mãos: a organização é um dos princípios para um bom atendimento telefônico, haja vista, que é necessário anotar o nome da pessoa e os pontos principais que foram abordados.

13 – Cumpra seus compromissos: um atendente que não tem responsabilidade de cumprir aquilo que foi acordado demonstra desleixo e incompetência, comprometendo assim, a imagem da empresa. Sendo assim, se tiver que dar um recado, ou, retornar uma ligação lembre-se de sua responsabilidade, evitando esquecimentos.

14 – Tenha uma postura afetuosa e prestativa: ao atender o telefone, você deve demonstrar para o cliente uma postura de quem realmente busca ajudá-lo, ou seja, que se importa com os problemas do mesmo. Atitudes negativas como um tom de voz desinteressado, melancólico e enfadado contribuem para a desmotivação do cliente, sendo assim, é necessário demonstrar interesse e iniciativa para que a outra parte se sinta acolhida.

15 – Não seja impaciente: busque ouvir o cliente atentamente, sem interrompê-lo, pois, essa atitude contribui positivamente para a identificação dos problemas existentes e consequentemente para as possíveis soluções que os mesmos exigem.

16 – Mantenha sua linha desocupada: você já tentou ligar para alguma empresa e teve que esperar um longo período de tempo para que a linha fosse desocupada? Pois é, é algo extremamente inconveniente e constrangedor.

Por esse motivo, busque não delongar as conversas e evite conversas pessoais, objetivando manter, na medida do possível, sua linha sempre disponível para que o cliente não tenha que esperar muito tempo para ser atendido.

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

Resoluções de situações conflitantes ou problemas quanto ao atendimento de ligações ou transferências

O agente de comunicação é o cartão de visita da empresa.. Por isso é muito importante prestar atenção a todos os detalhes do seu trabalho. Geralmente você é a primeira pessoa a manter contato com o público. Sua maneira de falar e agir vai contribuir muito para a imagem que irão formar sobre sua empresa. Não esqueça: a primeira impressão é a que fica.

Alguns detalhes que podem passar despercebidos na rotina do seu trabalho:

- Voz: deve ser clara, num tom agradável e o mais natural possível. Assim você fala só uma vez e evita perda de tempo.

- Calma: Ás vezes pode não ser fácil mas é muito importante que você mantenha a calma e a paciência . A pessoa que esta chamando merece ser atendida com toda a delicadeza. Não deve ser apressada ou interrompida. Mesmo que ela seja um pouco grosseira, você não deve responder no mesmo tom. Pelo contrário, procure acalmá-la.

- Interesse e iniciativa: Cada pessoa que chama merece atenção especial. E você, como toda boa telefonista, deve ser sempre simpática e demonstrar interesse em ajudar.

- Sigilo: Na sua profissão, às vezes é preciso saber de detalhes importantes sobre o assunto que será tratado. Esses detalhes são confidenciais e pertencem somente às pessoas envolvidas. Você deve ser discreta e manter tudo em segredo. A quebra de sigilo nas ligações telefônicas é considerada uma falta grave, sujeita às penalidades legais.

O que dizer e como dizer

Aqui seguem algumas sugestões de como atender as chamadas externas:

- Ao atender uma chamada externa, você deve dizer o nome da sua empresa seguido de bom dia, boa tarde ou boa noite.

- Essa chamada externa vai solicitar um ramal ou pessoa. Você deve repetir esse número ou nome, para ter certeza de que entendeu corretamente. Em seguida diga: " Um momento, por favor," e transfira a ligação.

Ao transferir as ligações, forneça as informações que já possui; faça uso do seu vocabulário profissional; fale somente o necessário e evite assuntos pessoais.

Nunca faça a transferência ligeiramente, sem informar ao seu interlocutor o que vai fazer, para quem vai transferir a ligação, mantenha-o ciente dos passos desse atendimento.

Não se deve transferir uma ligação apenas para se livrar dela. Deve oferecer-se para auxiliar o interlocutor, colocar-se à disposição dele, e se acontecer de não ser possível, transfira-o para quem realmente possa atendê-lo e resolver sua solicitação. Transferir o cliente de um setor para outro, quando essa ligação já tiver sido transferida várias vezes não favorece a imagem da empresa. Nesse caso, anote a situação e diga que irá retornar com as informações solicitadas.

- Se o ramal estiver ocupado quando você fizer a transferência, diga à pessoa que chamou: "O ramal está ocupado. Posso anotar o recado e retornar a ligação." É importante que você não deixe uma linha ocupada com uma pessoa que está apenas esperando a liberação de um ramal. Isso pode congestionar as linhas do equipamento, gerando perda de ligações. Mas caso essa pessoa insista em falar com o ramal ocupado, você deve interromper a outra ligação e dizer: "Desculpe-me interromper sua ligação, mas há uma chamada urgente do (a) Sr.(a) Fulano(a) para este ramal. O (a) senhor (a) pode atender?" Se a pessoa puder atender , complete a ligação, se não, diga que a outra ligação ainda está em andamento e reafirme sua possibilidade em auxiliar.

Lembre-se :

Você deve ser natural, mas não deve esquecer de certas formalidades como, por exemplo, dizer sempre "por favor" , "Queira desculpar", "Senhor", "Senhora". Isso facilita a comunicação e induz a outra pessoa a ter com você o mesmo tipo de tratamento.

A conversa: existem expressões que nunca devem ser usadas, tais como girias, meias palavras, e palavras com conotação de intimidade. A conversa deve ser sempre mantida em nível profissional.

Equipamento básico

Além da sala, existem outras coisas necessárias para assegurar o bom andamento do seu trabalho:

- Listas telefônicas atualizadas.
- Relação dos ramais por nomes de funcionários (em ordem alfabética).
- Relação dos números de telefones mais chamados.
- Tabela de tarifas telefônicas.
- Lápis e caneta
- Bloco para anotações
- Livro de registro de defeitos.