

PALMITAL-SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMITAL
DO ESTADO DE SÃO PAULO - SP

Monitor Escolar

**PROCESSO SELETIVO
SIMPLIFICADO N° 02/2022**

CÓD: SL-028DZ-22
7908433230373

Língua Portuguesa

1. Leitura, compreensão e interpretação de textos.....	7
2. Estrutura fonética: encontros vocálicos e consonantais, dígrafo, divisão silábica.....	21
3. ortografia.....	22
4. acentuação tônica e gráfica.....	26
5. Classes de palavras: classificação, flexões nominais e verbais (verbos regulares e irregulares), emprego.....	26
6. Teoria geral da frase e sua análise: orações, períodos e funções sintáticas.....	30
7. Sintaxe de concordância: concordância nominal e verbal (casos gerais e particulares).....	32
8. Sintaxe de regência: regência nominal e verbal.....	33
9. O uso da crase.....	33
10. O uso do hífen.....	34
11. Colocação de pronomes: próclise, mesóclise e ênclise.....	34
12. Pontuação: emprego dos sinais de pontuação.....	34
13. Figuras de linguagem.....	36
14. vícios de linguagem.....	38
15. significação das palavras no contexto.....	39

Matemática

1. Radicais: operações – simplificação, propriedade – racionalização de denominadores. Conjunto de números reais. Fatoração de expressão algébrica. Expressão algébrica – operações. Expressões fracionárias – operações – simplificação. MDC e MMC. Operação com números inteiros e fracionários. Raiz quadrada.....	45
2. Equação de 2º grau: resolução das equações completas, incompletas, problemas do 2º grau. Equação de 1º grau: resolução – problemas de 1º grau. Equações fracionárias.....	50
3. Relação e Função: domínio, contradomínio e imagem. Função do 1º grau – função constante. Função exponencial: equação e inequação exponencial. Função logarítmica. Função do 2º grau.....	53
4. Razão e Proporção. Grandezas Proporcionais.....	57
5. Regra de três simples e composta.....	59
6. Porcentagem.....	59
7. Juros Simples e Composto.....	60
8. PA e PG.....	61
9. Sistemas Lineares.....	63
10. Números complexos.....	65
11. Análise combinatória.....	66
12. Probabilidade.....	67
13. Geometria Analítica.....	69
14. Geometria Espacial.....	73
15. Geometria Plana. Trigonometria da 1ª volta: seno, cosseno, tangente, relação fundamental.....	75
16. Sistema Monetário Nacional (Real).....	80
17. Sistema de medidas: comprimento, superfície, massa, capacidade, tempo e volume.....	82

Legislação Municipal - Conhecimentos Gerais e Atualidades

1. Lei Orgânica do Município de PALMITAL – SP.....	87
2. Conhecimentos Gerais e Atualidades Nacionais e Internacionais.....	110
3. Meio Ambiente.....	110
4. Cidadania.....	113
5. Direitos Sociais – Individuais e Coletivos.....	116

Conhecimentos Específicos Monitor Escolar

1. Qualidade no Atendimento ao Público.	123
2. Relações Humanas.	127
3. Ética profissional.	132
4. BRASIL. Ministério da Educação. Referenciais Curriculares Nacionais para a Educação Infantil. Volumes 1 a 3. Brasília: MEC, s/d;	136
5. Noções sobre a prática do trabalho;	226
6. Desenvolvimento Infantil;	226
7. Atividades no ambiente escolar;	242
8. Principais aspectos da organização e funcionamento da educação nacional;	245
9. Prevenção de acidentes e primeiros socorros.	262
10. LEI nº 8.069 de 13/07/1990. Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).....	273

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 elealaria 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 efeito de sentido que ocorre nos textos literários quando o leitor, a audiência, tem mais informações do que tem um personagem sobre os eventos da narrativa e sobre intenções de outros personagens. É um recurso usado para aprofundar os significados ocultos em diálogos e ações e que, quando captado pelo leitor, gera um clima de suspense, tragédia ou mesmo comédia, visto que um personagem é posto em situações que geram conflitos e mal-entendidos porque ele mesmo não tem ciência do todo da narrativa.

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.

$$\frac{1}{4} = 0,25$$

$$\frac{3}{4} = 0,75$$

2º) Terá um número infinito de algarismos após a vírgula, mas lembrando que a dízima deve ser periódica para ser número racional

OBS: período da dízima são os números que se repetem, se não repetir não é dízima periódica e assim números irracionais, que trataremos mais a frente.

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

$$\frac{35}{99} = 0,353535...$$

$$\frac{105}{9} = 11,6666...$$

Representação Fracionária dos Números Decimais

1º caso) Se for exato, conseguimos sempre transformar com o denominador seguido de zeros.

O número de zeros depende da casa decimal. Para uma casa, um zero (10) para duas casas, dois zeros(100) e assim por diante.

$$0,3 = \frac{3}{10}$$

$$0,03 = \frac{3}{100}$$

$$0,003 = \frac{3}{1000}$$

$$3,3 = \frac{33}{10}$$

2º caso) Se dízima periódica é um número racional, então como podemos transformar em fração?

Exemplo 1

Transforme a dízima 0,333... em fração

Sempre que precisar transformar, vamos chamar a dízima dada de x, ou seja

$$x = 0,333...$$

Se o período da dízima é de um algarismo, multiplicamos por 10.

$$10x = 3,333...$$

E então subtraímos:

$$10x - x = 3,333... - 0,333...$$

$$9x = 3$$

$$x = 3/9$$

$$x = 1/3$$

Agora, vamos fazer um exemplo com 2 algarismos de período.

Exemplo 2

Seja a dízima 1,1212...

Façamos x = 1,1212...

$$100x = 112,1212...$$

Subtraindo:

$$100x - x = 112,1212... - 1,1212...$$

$$99x = 111$$

$$x = 111/99$$

Números Irracionais

Identificação de números irracionais

- Todas as dízimas periódicas são números racionais.
- Todos os números inteiros são racionais.
- Todas as frações ordinárias são números racionais.
- Todas as dízimas não periódicas são números irracionais.
- Todas as raízes inexatas são números irracionais.
- A soma de um número racional com um número irracional é sempre um número irracional.
- A diferença de dois números irracionais, pode ser um número racional.

- Os números irracionais não podem ser expressos na forma $\frac{a}{b}$, com a e b inteiros e b ≠ 0.

Exemplo: $\sqrt{5} - \sqrt{5} = 0$ e 0 é um número racional.

- O quociente de dois números irracionais, pode ser um número racional.

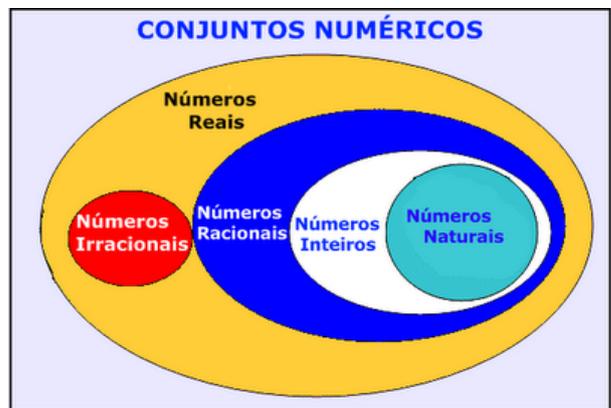
Exemplo: $\sqrt{8} : \sqrt{2} = \sqrt{4} = 2$ e 2 é um número racional.

- O produto de dois números irracionais, pode ser um número racional.

Exemplo: $\sqrt{7} \cdot \sqrt{7} = \sqrt{49} = 7$ é um número racional.

Exemplo: radicais ($\sqrt{2}, \sqrt{3}$) a raiz quadrada de um número natural, se não inteira, é irracional.

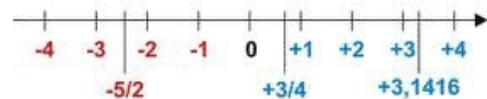
Números Reais



Fonte: www.estudokids.com.br

Representação na reta

Conjunto dos números reais



Intervalos limitados

Intervalo fechado – Números reais maiores do que a ou iguais a e menores do que b ou iguais a b.



Intervalo: $[a, b]$

Conjunto: $\{x \in \mathbb{R} \mid a \leq x \leq b\}$

Intervalo aberto – números reais maiores que a e menores que

b.



Intervalo: $]a, b[$

Conjunto: $\{x \in \mathbb{R} \mid a < x < b\}$

Intervalo fechado à esquerda – números reais maiores que a ou iguais a A e menores do que B.



Intervalo: $[a, b[$

Conjunto $\{x \in \mathbb{R} \mid a \leq x < b\}$

Intervalo fechado à direita – números reais maiores que a e menores ou iguais a b.



Intervalo: $]a, b]$

Conjunto: $\{x \in \mathbb{R} \mid a < x \leq b\}$

Intervalos Ilimitados

Semirreta esquerda, fechada de origem b- números reais menores ou iguais a b.



Intervalo: $]-\infty, b]$

Conjunto: $\{x \in \mathbb{R} \mid x \leq b\}$

Semirreta esquerda, aberta de origem b – números reais menores que b.



Intervalo: $]-\infty, b[$

Conjunto: $\{x \in \mathbb{R} \mid x < b\}$

Semirreta direita, fechada de origem a – números reais maiores ou iguais a A.



Intervalo: $[a, +\infty[$

Conjunto: $\{x \in \mathbb{R} \mid x \geq a\}$

Semirreta direita, aberta, de origem a – números reais maiores que a.



Intervalo: $]a, +\infty[$

Conjunto: $\{x \in \mathbb{R} \mid x > a\}$

Potenciação

Multiplicação de fatores iguais

$$2^3 = 2 \cdot 2 \cdot 2 = 8$$

Casos

1) Todo número elevado ao expoente 0 resulta em 1.

$$1^0 = 1$$

$$100000^0 = 1$$

2) Todo número elevado ao expoente 1 é o próprio número.

$$3^1 = 3$$

$$4^1 = 4$$

3) Todo número negativo, elevado ao expoente par, resulta em um número positivo.

$$(-2)^2 = 4$$

$$(-4)^2 = 16$$

4) Todo número negativo, elevado ao expoente ímpar, resulta em um número negativo.

$$(-2)^3 = -8$$

$$(-3)^3 = -27$$

5) Se o sinal do expoente for negativo, devemos passar o sinal para positivo e inverter o número que está na base.

$$2^{-1} = \frac{1}{2}$$

$$2^{-2} = \frac{1}{4}$$

6) Toda vez que a base for igual a zero, não importa o valor do expoente, o resultado será igual a zero.

$$0^2 = 0$$

$$0^3 = 0$$

Propriedades

1) $(a^m \cdot a^n = a^{m+n})$ Em uma multiplicação de potências de mesma base, repete-se a base e soma os expoentes.

Exemplos:

$$2^4 \cdot 2^3 = 2^{4+3} = 2^7$$

$$(2 \cdot 2 \cdot 2 \cdot 2) \cdot (2 \cdot 2 \cdot 2) = 2 \cdot 2 \cdot 2 \cdot 2 \cdot 2 \cdot 2 \cdot 2 = 2^7$$

$$\left(\frac{1}{2}\right)^2 \cdot \left(\frac{1}{2}\right)^3 = \left(\frac{1}{2}\right)^{2+3} = \left(\frac{1}{2}\right)^5 = 2^{-2} \cdot 2^{-3} = 2^{-5}$$

2) $(a^m : a^n = a^{m-n})$. Em uma divisão de potência de mesma base. Conserva-se a base e subtraem os expoentes.

Exemplos:

$$9^6 : 9^2 = 9^{6-2} = 9^4$$

$$\left(\frac{1}{2}\right)^2 : \left(\frac{1}{2}\right)^3 = \left(\frac{1}{2}\right)^{2-3} = \left(\frac{1}{2}\right)^{-1} = 2$$

3) $(a^m)^n$ Potência de potência. Repete-se a base e multiplica-se os expoentes.

Exemplos:

$$(5^2)^3 = 5^{2 \cdot 3} = 5^6$$

XIX - prestar serviços de atendimento à saúde da população, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado;

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

XXI - regulamentar, 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;

XXII - dispor sobre depósito e destino de animais e mercadorias apreendidos em decorrência de transgressão da legislação municipal;

XXIII - promover o registro, vacinação e captura de animais, com a finalidade precípua de erradicação da raiva e outras moléstias de que possam ser portadores ou transmissores.

XXIV - instituir regime jurídico único para os servidores da administração pública direta, das autarquias e das fundações públicas bem como os respectivos planos de carreira; (Redação dada pela Emenda nº 12/2012)

XXV - constituir guarda municipal destinada à proteção das instalações, bens e serviços municipais, conforme dispuser a lei;

XXVI - promover a proteção do patrimônio histórico-cultural local, observada a legislação e ação fiscalizadora federal e estadual;

XXVII - promover e incentivar o turismo local, como fator de desenvolvimento social e econômico;

XXVIII - estabelecer e impor penalidades por infração de suas leis e regulamentos;

XXIX - prestar assistência nas emergências médico-hospitalar e de Pronto Socorro, por seus próprios serviços ou mediante convênio com Santa Casa de Misericórdia ou instituições congêneres;

XXX - fazer saneamento básico, beneficiando todos os moradores da zona urbana e gratuitamente aqueles que percebam até um salário mínimo e possuam somente o imóvel onde residam;

XXXI - criar e regulamentar zonas industriais, obedecidos os critérios estabelecidos pelo Estado, respeitando as normas relacionadas ao uso e ocupação do solo e ao meio-ambiente urbano natural;

XXXII - dispor sobre serviços públicos em geral, regulamentando-os, inclusive os de caráter ou de uso coletivo como os de água e gás, estabelecendo os respectivos processos de instalação, distribuição e consumo no Município;

XXXIII - suplementar a legislação federal e a estadual no que couber;

XXXIV - implantar ruas de lazer e centros sociais na zona urbana e na rural de maiores concentrações populacionais, visando à integração social e práticas esportivas;

XXXV - criar, manter e incentivar a pesquisa agropecuária no Município;

XXXVI - proibir o abate clandestino de bovinos e suínos quando destinados à comercialização;

XXXVII - organizar a prevenção da saúde odontológica escolar nos bairros pobres e zona rural;

XXXVIII - incentivar o associativismo.

Parágrafo único. Quanto aos estabelecimentos industriais, comerciais e similares:

I - conceder ou renovar a licença para instalação, localização e funcionamento;

II - não renovar a licença daqueles cujas atividades se tornarem prejudiciais à saúde, à higiene, ao bem-estar, à recreação, ao sossego público ou aos bons costumes;

III - promover o fechamento daqueles que funcionarem sem licença ou em desacordo com a Lei.

Art. 5º Ao Município de Palmital compete, em comum com a União, com os Estados e com o Distrito Federal, observadas as normas de cooperação fixadas na lei complementar: (Vide art. 23 da Constituição Federal)

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 e garantia das pessoas portadoras de deficiências;

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

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, assim como fornecer transporte gratuito a estudantes da zona rural para os estabelecimentos de ensino do Município e para as Faculdades da região, para todos aqueles que necessitarem e comprovarem a impossibilidade do pagamento;

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, inclusive através de feiras livres, mercados e centrais de abastecimento, criando para tanto uma estrutura de assistência técnica e de extensão rural;

IX - fiscalizar, nos locais de venda direta ao consumidor, as condições sanitárias dos gêneros alimentícios;

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

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

XII - registrar, acompanhar e fiscalizar as concessões e prorrogações de direitos de pesquisa e exploração de recursos hídricos e minerais do Município, desde que apresentados previamente pelo interessado, laudos e pareceres técnicos da companhia de tecnologia e saneamento ambiental, ou de outro órgão técnico do Estado que o substitua, tudo para comprovar que o projeto:

a) não causará o rebaixamento do lençol freático;

b) não acarretará qualquer ataque à paisagem, à flora e à fauna;

c) não provocará assoreamento de rios, lagos, lagoas, represas, açudes, bem como erosão.

Art. 6º Ao Município é proibido:

I - permitir ou fazer uso de estabelecimento gráfico, jornal, estação de rádio, televisão, serviços de alto-falantes, placas ou qualquer outro meio de comunicação de sua propriedade ou de particulares, para propaganda político partidária ou fins estranhos à administração; (Redação dada pela Emenda nº 12/2012)

II - outorgar isenções e anistias fiscais ou permitir a remissão de dívidas sem interesse público justificado, sob pena de nulidade do ato, caso não haja autorização legislativa;

III - autorizar, licenciar ou permitir, ainda que por renovação ou prorrogação, a exploração de portos de areia ou de pedreiras sem rigorosa obediência à esta lei;

IV - sem prejuízo de outras garantias asseguradas ao contribuinte é vedado:

a) exigir ou aumentar tributo sem lei que o estabeleça;

b) instituir tratamento desigual entre contribuintes que se encontrem em situação equivalente, proibida qualquer distinção em razão de ocupação profissional ou função por eles exercida, independentemente da denominação jurídica dos rendimentos, títulos ou direitos.

V - cobrar tributos:

a) em relação a fatos geradores ocorridos antes do início da vigência da lei que os houver instituído ou aumentado; (Redação dada pela Emenda nº 12/2012)

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

VI - utilizar tributo com efeito de confisco;

VII - estabelecer limitações ao tráfego de pessoas ou bens por meio de tributo, ressalvada a cobrança de pedágio pela utilização de vias conservadas pelo Poder Público Municipal;

VIII - instituir impostos sobre:

a) patrimônio, renda ou serviços do Poder Público;

b) templos de qualquer culto;

c) patrimônio, renda ou serviços de partido político, inclusive suas fundações, das entidades sindicais dos trabalhadores, das instituições de educação e de assistência social, sem fins lucrativos atendidos ou requisitos por lei;

d) livros, jornais, periódicos e o papel destinado à sua impressão.

§ 1º (REVOGADO); (Revogado pela Emenda nº 12/2012)

§ 2º As vedações do inciso VIII, "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 e empreendimentos privados, ou em que haja contraprestação ou pagamento de preços ou tarifas pelo usuário, nem exonera o promitente comprador da obrigação de pagar impostos relativamente ao bem imóvel; serão extensivos ainda às autarquias e às fundações instituídas e mantidas pelo poder público, no que se refere ao patrimônio, à renda e aos serviços, vinculados às suas finalidades essenciais ou às delas decorrentes.

§ 3º As vedações expressas no inciso VIII, alínea "b" e "c", compreendem o patrimônio, a renda e os serviços, relacionados com as finalidades essenciais das entidades nelas mencionadas.

§ 4º A lei determinará medidas para que os consumidores, sejam esclarecidos acerca dos impostos que incidam sobre mercadorias e serviços.

§ 5º Qualquer anistia que envolva matéria tributária só poderá ser concedida através de lei específica municipal. (Redação dada pela Emenda nº 12/2012)

§ 6º Estabelecer diferença tributária entre bens e serviços, de qualquer natureza, em razão de sua procedência ou destino.

§ 7º Estabelecer cultos religiosos ou igrejas, subvencioná-las, embaraçar-lhes o exercício ou manter com eles ou seus representantes, relações de aliança.

Art. 7º A política de desenvolvimento urbano é executada, primordialmente pelo município, conforme diretrizes gerais e próprias fixadas em lei, tendo por objetivo ordenar o pleno desenvolvimento das funções sociais da cidade e garantir o bem estar de seus habitantes

§ 1º O Plano Diretor do Município de Palmital será aprovado pela Câmara Municipal, sendo o instrumento básico da política de desenvolvimento e de expansão urbana. (Redação dada pela Emenda nº 12/2012) (Vide arts. 182 e 183 da Constituição Federal)

§ 2º A propriedade urbana cumpre sua função social quando atender às exigências fundamentais de ordenação da cidade, expressas no Plano Diretor.

§ 3º As desapropriações de imóveis urbanos serão feitas com prévia e justa indenização em dinheiro.

§ 4º O Município, mediante lei específica para área incluída no Plano Diretor, nos termos da lei federal, exigirá do proprietário do solo urbano não edificado, subutilizado ou não utilizado, o aproveitamento, sob pena, sucessivamente de: (Vide Lei Federal nº 10.257/01 – Estatuto das Cidades)

I - parcelamento ou edificação compulsórios;

II - imposto sobre a propriedade predial e territorial urbana progressivo no tempo;

III - desapropriação com pagamento mediante títulos de dívida pública de emissão previamente aprovada por lei, com prazo de resgate de até dez anos, em parcelas anuais, iguais e sucessivas, assegurado o valor real da indenização e os juros legais;

§ 1º Não serão admitidos loteamentos realizados por empresas que, entre outros fins, visem à especulação de terras e criem obstáculos à política urbana e habitacional do município e ao seu Plano Diretor. (Redação dada pela Emenda nº 12/2012)

§ 2º Será assegurada a participação das respectivas entidades comunitárias no estudo, encaminhamento e solução de problemas, planos, programas e projetos que lhes sejam concernentes. (Redação dada pela Emenda nº 12/2012)

§ 3º Sempre deverá ser observada a preservação, proteção e recuperação do meio ambiente urbano e cultural, normas urbanísticas, de segurança, higiene e qualidade de vida. (Redação dada pela Emenda nº 12/2012)

§ 4º As áreas definidas em projeto de loteamento como áreas verdes ou institucionais não poderão, em qualquer hipótese, ter sua destinação, fim e objetivos originariamente estabelecidos, alterados. (Redação dada pela Emenda nº 12/2012) (Vide art. 180 da Constituição do Estado de São Paulo)

CAPÍTULO III

DA POLÍTICA FUNDIÁRIA, AGRÍCOLA E MEIO AMBIENTE

Art. 8º O Município apoiará e auxiliará a criação de projetos de microbacias, em convênio com os órgãos competentes do Estado e da União.

Art. 9º Será criado o Conselho Municipal de Desenvolvimento Rural, como órgão deliberativo, que terá a participação paritária do Executivo Municipal, entidades públicas e privadas do setor rural, entidades representativas dos produtores e trabalhadores rurais, tendo sua atividade acompanhada pelos Vereadores. (Redação dada pela Emenda nº 12/2012)

§ 1º É da competência do Conselho a elaboração do Plano Diretor do Desenvolvimento Rural a que se refere o artigo 10.

§ 2º As atribuições do Conselho Municipal de Desenvolvimento Rural serão regulamentadas em lei específica. (Redação dada pela Emenda nº 12/2012)

Art. 10. O Município elaborará Plano Diretor de Desenvolvimento Rural Integrado que deverá conter diagnósticos da realidade rural do Município, soluções e diretrizes para o desenvolvimento do setor primário, fontes de recursos orçamentários para financiar as ações propostas e participação dos segmentos envolvidos na produção agropecuária local, na sua concepção e implantação e a criação do Mercado do Produtor Rural.

Art. 11. O Município instalará uma estação de fomento, implantará o serviço municipal de máquinas agrícolas e criará bolsa municipal de arrendamento de terras para o aumento da produção agropecuária, organizando o abastecimento alimentar inclusive, através de feiras livres, mercados e centrais de abastecimento, envidará programas de cinturões verdes, no sentido de ser auto-suficiente na produção de gêneros essenciais.

Art. 12. O horto florestal de Palmital é área de preservação permanente, do qual não se pode desarraigar qualquer espécie de árvore.

Art. 13. Qualquer árvore poderá ser declarada imune de corte, mediante ato do Poder Público, por motivo de sua localização, raridade, beleza ou condição de porta semente.

ATENDIMENTO EXTERNO

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

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

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

Atendimento ao Cliente Externo x Interno

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

Importância do Atendimento ao Cliente Externo

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

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

Receita e Rentabilidade

A qualidade do atendimento ao cliente externo afeta o comportamento do consumidor e os resultados de uma empresa em todos os setores industriais. A menos que um monopólio venda um produto muito necessário e tenha uma vantagem no mercado, o atendimento ao cliente externo desempenha um papel fundamental na lucratividade. Clientes satisfeitos que gostam e confiam na empresa continuarão voltando e comprando.

De acordo com a Ameritas – uma seguradora de vida que se orgulha de seu excelente atendimento ao cliente – os benefícios de um ótimo atendimento ao cliente externo são mensuráveis. Por exemplo, de acordo com Ameritas:

- 97% dos clientes satisfeitos compartilham suas experiências de atendimento ao cliente.
- 70% dos compradores gastam mais dinheiro se obtiverem um bom atendimento ao cliente.
- 59% mudarão para uma nova empresa para obter um melhor atendimento ao cliente.

Lealdade do consumidor

As qualidades de atendimento ao cliente externo mais valorizadas pelos clientes são eficiência, cortesia, empatia e uma conexão pessoal. Fornecer um ótimo serviço cria uma base de clientes leais que oferece uma proteção contra concorrentes famintos que entram no mercado. Mesmo que os preços em uma pequena empresa sejam um pouco mais altos do que os encontrados em um grande varejista, os clientes podem pagar mais para obter assistência imediata, informações confiáveis, atenção pessoal e uma garantia confiável.

Os clientes que são ignorados, maltratados ou frustrados por suas interações com o atendimento ao cliente externo provavelmente comprarão na próxima vez que precisarem comprar um item idêntico ou semelhante. Com a crescente popularidade do merchandising online, os clientes têm infinitas opções quando se trata de gastar seu dinheiro. Uma equipe externa de atendimento ao cliente ineficaz, inacessível, mal treinada ou rude pode levar uma empresa à falência com o tempo.

COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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

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

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

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

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

Como conduzir uma conversa de negócios ao telefone

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

Prepare-se para uma chamada

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

- Identifique o motivo pelo qual você está ligando. Saber o objetivo de sua ligação comercial evitará que você fique nervoso ao falar com alguém que mal conhece. Quer vender algo, pedir ajuda ou obter alguma informação? Pense por um minuto sobre o objetivo que deseja alcançar com esta ligação.
- Anote os pontos-chave que você precisa cobrir. Para manter sua ligação sob controle, prepare algumas anotações sobre os assuntos que deseja discutir durante a conversa, bem como quaisquer perguntas que precise fazer. Alguns pontos também podem ajudá-lo a se sentir mais confiante e a manter o controle da conversa.
- Prepare as informações de suporte necessárias. Esteja perto de um dispositivo com internet para que você possa pesquisar dados extras rapidamente.

Apresente-se

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

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

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

Indique o principal motivo da sua chamada

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

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

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

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

Ouça ativamente sem interromper

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

Pratique sua etiqueta de telefone comercial

É tão fácil ficar preocupado quando você precisa fazer uma ligação importante. Mas se você permitir que a ansiedade domine suas emoções, não terá sucesso na comunicação empresarial. Em primeiro lugar, certifique-se de manter a calma e falar claramente. Escolha suas palavras com cuidado, evitando gírias e jargões. Para saber mais sobre isso, confira nosso artigo sobre como dominar o inglês comercial para gerentes.

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

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

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

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

Agradeça

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

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

Do ponto de vista comercial, uma conversa telefônica malsucedida pode custar produtividade, tempo e até dinheiro. Se você quer que seus atendimentos tragam bons resultados, você deve se preparar para cada um deles. Tente manter a conversa o mais leve e positiva possível e não se esqueça da etiqueta comercial ao telefone.

Com mais confiança e um pouco de prática, você não terá problemas para conduzir uma conversa de negócios — seja com um cliente, parceiro de negócios ou colega.

MEIOS DE COMUNICAÇÃO

O termo “comunicação” foi derivado das palavras latinas “communis” e “comunicar”. O significado literal do termo é compartilhar algo ou torná-lo comum. Nós nos comunicamos com os outros no dia a dia. A comunicação é necessária para compartilhar mensagens, valores, ideias etc.

Um bom comunicador tem os seguintes princípios:

- Deve se manter organizado.
- Deve fazer uso de áudio e imagens para se tornar mais claro para o público.
- Não deve assumir o papel de autoritário e impor suas palavras aos ouvintes.
- Deve ajustar-se aos meios de comunicação.

Tipos de Comunicação

Basicamente, a comunicação é de dois tipos – verbal e não-verbal. Qualquer tipo de comunicação que faz uso da linguagem é denominado comunicação verbal. Esta linguagem pode ser falada ou escrita na natureza.

Assim, o termo comunicação verbal é dividido em dois subgrupos – oral e escrita. Por outro lado, a comunicação não verbal faz uso da linguagem gestual e da linguagem corporal para comunicar a mensagem ou ideia aos outros.

O processo de comunicação

O processo de comunicação ocorre quando o remetente se compromete a compartilhar a mensagem com o destinatário. O processo de comunicação envolve cinco componentes – o remetente, o destinatário, o canal, a mensagem, o feedback.