



SANTA VITÓRIA-MG

CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA VITÓRIA –
MINAS GERAIS

Assistente Legislativo-
Oficial de Apoio

CONCURSO PÚBLICO Nº 001/2023

CÓD: SL-098JH-23
7908433237747

Língua Portuguesa

1. Compreensão e interpretação de diversos tipos de textos.....	9
2. Texto literário e não literário. Tipologia textual.....	11
3. Coesão e coerência. Elementos coesivos inter e intraparágrafo.....	18
4. Sintaxe da Oração e do Período. Orações coordenadas e subordinadas.....	19
5. Domínio do sistema de escrita, acentuação.....	22
6. Regras ortográficas conforme Novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa.....	23
7. Fonologia e Fonética.....	24
8. Classificação das palavras. Conjugação de verbos Regulares e Irregulares.....	24
9. Pontuação.....	33
10. Figuras de Linguagem.....	35
11. Regência Nominal e Verbal.....	37
12. Uso da Crase.....	40
13. Colocação Pronominal e Tipos de Pronomes.....	41

Legislação Municipal e Noções de Administração Pública

1. Lei Orgânica do Município (atualizada e/ou alterada).....	49
2. Regimento Interno da Câmara Municipal de Santa Vitória/MG.....	77
3. Regime Jurídico dos Servidores Públicos de Santa Vitória/MG.....	112
4. Noções básicas de administração pública municipal.....	143
5. Noções de cidadania.....	146
6. Regras básicas de comportamento profissional para o trato diário com o público interno e externo. Qualidade no atendimento ao público interno e externo.....	149
7. Regras de hierarquias no serviço público.....	153
8. Conhecimento das legislações pertinentes, em especial Constituição Federal e Constituição Estadual.....	155
9. Rotinas administrativas: As organizações e as pessoas que nelas trabalham; funções gerais e atividades de rotina.....	221
10. Noções de administração de recursos humanos.....	221
11. Qualidade em prestação de serviços: as dimensões da qualidade pessoal e profissional.....	233
12. Fatores que determinam a qualidade de um serviço.....	234
13. Normalização técnica e qualidade.....	236
14. Comunicação.....	248
15. Relações públicas.....	250
16. Arquivo e protocolo: arquivo e sua documentação; organização de um arquivo; técnicas e métodos de arquivamento; modelos de arquivos e tipos de pastas; arquivamento de registros informatizados.....	252
17. Noções de Direito Administrativo: Conceito de Administração Pública. Diferenças entre Governo e Administração. Supremacia do Interesse Público.....	265
18. Estrutura da Administração. Administração Direta e Indireta. Autarquias, Fundações, Empresas Públicas e Sociedade de Economia Mista.....	267
19. Princípios Básicos da Administração Pública. Legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Previsão constitucional. Aplicação dos princípios constitucionais da Administração Pública.....	275
20. Poderes administrativos: vinculado; discricionário; hierárquico; disciplinar; regulamentar; e de polícia.....	278

ÍNDICE

21. Atos Administrativos: conceito, requisitos, atributos, discricionariedade e vinculação; classificação; espécies, motivação, anulação, revogação e extinção	280
22. Agentes públicos. Regime jurídico-constitucional, arts. 37 a 41 da Constituição Federal	284
23. Noções de Processo administrativo: conceito, requisitos, objetivos, fases, espécies, princípios do processo administrativo ..	296
24. Improbidade Administrativa. Lei Federal n.º 8.429/92	304
25. Lei de Acesso à Informação. Lei Federal n.º 12.527/11	313
26. Noções De Direito Constitucional: Estado	319
27. Constituição. Conceito. Natureza. Essência. Elementos. Finalidade. Classificação das Constituições. Estrutura da Constituição. Evolução Político Constitucional Brasileira. As Constituições Brasileiras.....	322
28. Organização do Estado e do Poder. União. Estados membros. Municípios. Distrito Federal. Territórios Federais	327
29. Da Administração Pública. Princípios Constitucionais da Administração Pública. Servidores Públicos	334
30. Poder Legislativo. Processo Legislativo. Espécies Normativas	340
31. Poder Executivo	350
32. Poder Judiciário	353
33. Funções Essenciais à Justiça.....	365
34. Direitos e Garantias fundamentais	369
35. Direitos Individuais e Coletivos	370
36. Direitos Sociais.....	373
37. Direitos da Nacionalidade.....	374
38. Direitos Políticos	376
39. Princípios Fundamentais da República Federativa do Brasil.....	377
40. Manual de Redação da Presidência da República: Aspectos Gerais da Redação Oficial (Impessoalidade; Linguagem dos Atos e Comunicações Oficiais; Formalidade e Padronização; Objetividade; Concisão e Clareza). As Comunicações Oficiais. Pronomes de Tratamento; Fechos para Comunicações; Identificação do Signatário. Memorando (Definição e Finalidade; Forma e Estrutura). Técnica Legislativa e Atos Normativos. Lei Ordinária. O Processo Legislativo.....	378

Aspectos Históricos e Geográficos de Santa Vitória

1. Dados históricos, geopolíticos, sociais, turismo, geografia e localização do município de Santa Vitória/MG	395
---	-----

Conhecimentos Específicos

1. Relações interpessoais.....	399
2. Postura e atendimento ao público.....	400
3. Noções Básicas de Relações Humanas no Trabalho.....	402
4. Código de Ética do Servidor Público (Decreto 1171/94).....	405
5. Constituição Federal	407
6. Apresentação pessoal	407
7. Serviços públicos: conceitos, elementos de definição, princípios, classificação.....	408
8. Atos.....	414
9. Contratos administrativos.....	414
10. Lei Complementar Nº 101/2000 – Lei de Responsabilidade Fiscal.....	423
11. Licitações e Contratos: conceitos, princípios, características, fases.....	439

ÍNDICE

12. lei 8.666 de 21/06/93	449
13. Lei 14.133/2021 e modificações	473
14. Princípios de Arquivologia. Organização de arquivos e protocolos. Recepção e despacho de documentos	514
15. O profissional e o público: postura, regras básicas de atendimento e recepção ao público interno e externo. Atendimento presencial, por telefone, internet e outros meios. Qualidade no atendimento	514
16. Noções de direitos e deveres	514
17. Ética e Cidadania	514

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/>

INFORMAÇÕES IMPLÍCITAS

Definição

Ao contrário das informações explícitas, que são expressadas pelo autor no texto, as informações implícitas não são expressadas da mesma forma. Em muitos casos, para que se faça uma leitura eficiente, é necessário que se vá além do que está mencionado, sendo necessário preciso inferir as informações de um texto, ou seja, decifrar suas entrelinhas.

Inferência: quer dizer concluir alguma coisa com base em outra já conhecida. Fazer inferências é uma habilidade essencial para a interpretação correta dos enunciados e dos textos. As principais informações que podem ser inferidas recebem o nome de subtemas e pressupostas.

Informação pressuposta: é aquela cujo enunciado depende para fazer que consiga gerar sentido. Analise o seguinte exemplo: “Arnaldo retornará para casa?”. O enunciado, nesse caso, somente fará sentido se for levada em consideração que Arnaldo saiu de casa, pelo menos provisoriamente – e essa é a informação pressuposta. O fato de Arnaldo se encontrar em casa invalidará o enunciado. Observe que as informações pressupostas estão assinaladas por meio de termos e expressões expostos no próprio enunciado e implicam de um critério lógico. Desse modo, no enunciado “Arnaldo ainda não retornou para casa”, o termo “ainda” aponta que o retorno de Arnaldo para casa é dado como certo pelos enunciados.

Informação subentendida: diversamente à informação pressupostas, a subentendida não é assinalada no enunciado, sendo, portanto, apenas uma sugestão, isto é, pode ser percebida como insinuações. O emprego de subentendidos “camufla” o enunciado por trás de uma declaração, pois, nesse caso, ele não quer se

comprometer com ela. Em razão disso, pode-se afirmar que as informações são de responsabilidade do receptor da fala, ao passo que as pressupostas são comuns tanto aos falantes quanto aos receptores. As informações subentendidas circundam nosso dia-a-dia nas as anedotas e na publicidade por exemplo; enquanto a primeira consiste em um gênero textual cujos sentido está profundamente submetido à ruptura dos subentendidos, a segunda se baseia nos pensamentos e comportamentos sociais para produzir informações subentendidas.

INTERTEXTUALIDADE

— Definições gerais

Intertextualidade é, como o próprio nome sugere, uma *relação entre textos* que se exerce com a menção parcial ou integral de elementos textuais (formais e/ou semânticos) que fazem referência a uma ou a mais produções pré-existentes; é a inserção em um texto de trechos extraídos de outros textos. Esse diálogo entre textos não se restringe a textos verbais (livros, poemas, poesias, etc.) e envolve, também composições de natureza não verbal (pinturas, esculturas, etc.) ou mista (filmes, peças publicitárias, música, desenhos animados, novelas, jogos digitais, etc.).

— Intertextualidade Explícita x Implícita

— Intertextualidade explícita: é a reprodução fiel e integral da passagem conveniente, manifestada aberta e diretamente nas palavras do autor. Em caso de desconhecimento preciso sobre a obra que originou a referência, o autor deve fazer uma prévia da existência do excerto em outro texto, deixando a hipertextualidade evidente.

As características da intertextualidade explícita são:

- Conexão direta com o texto anterior;
- Obviedade, de fácil identificação por parte do leitor, sem necessidade de esforço ou deduções;
- Não demanda que o leitor tenha conhecimento preliminar do conteúdo;
- Os elementos extraídos do outro texto estão claramente transcritos e referenciados.

— Intertextualidade explícita direta e indireta: em textos acadêmicos, como dissertações e monografias, a intertextualidade explícita é recorrente, pois a pesquisa acadêmica consiste justamente na contribuição de novas informações aos saberes já produzidos. Ela ocorre em forma de citação, que, por sua vez, pode ser direta, com a transcrição integral (cópia) da passagem útil, ou indireta, que é uma clara exploração das informações, mas sem transcrição, re-elaborada e explicada nas palavras do autor.

— Intertextualidade implícita: esse modo compreende os textos que, ao aproveitarem conceitos, dados e informações presentes em produções prévias, não fazem a referência clara e não reproduzem integralmente em sua estrutura as passagens envolvidas. Em outras palavras, faz-se a menção sem revelá-la ou anunciá-la. De qualquer forma, para que se compreenda o significado da relação estabelecida, é indispensável que o leitor seja capaz de reconhecer as marcas intertextuais e, em casos mais específicos, ter lido e compreendido o primeiro material. As características da intertextualidade implícita são: conexão indireta com o texto fonte; o leitor não a reconhece com facilidade; demanda conhecimento

**SEÇÃO VI
DAS REUNIÕES**

Art. 57. O Congresso Nacional reunir-se-á, anualmente, na Capital Federal, de 2 de fevereiro a 17 de julho e de 1º de agosto a 22 de dezembro.

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

§ 2º A sessão legislativa não será interrompida sem a aprovação do projeto de lei de diretrizes orçamentárias.

§ 3º Além de outros casos previstos nesta Constituição, a Câmara dos Deputados e o Senado Federal reunir-se-ão em sessão conjunta para:

I - inaugurar a sessão legislativa;

II - elaborar o regimento comum e regular a criação de serviços comuns às duas Casas;

III - receber o compromisso do Presidente e do Vice-Presidente da República;

IV - conhecer do veto e sobre ele deliberar.

§ 4º Cada uma das Casas reunir-se-á em sessões preparatórias, a partir de 1º de fevereiro, no primeiro ano da legislatura, para a posse de seus membros e eleição das respectivas Mesas, para mandato de 2 (dois) anos, vedada a recondução para o mesmo cargo na eleição imediatamente subsequente.

§ 5º A Mesa do Congresso Nacional será presidida pelo Presidente do Senado Federal, e os demais cargos serão exercidos, alternadamente, pelos ocupantes de cargos equivalentes na Câmara dos Deputados e no Senado Federal.

§ 6º A convocação extraordinária do Congresso Nacional far-se-á:

I - pelo Presidente do Senado Federal, em caso de decretação de estado de defesa ou de intervenção federal, de pedido de autorização para a decretação de estado de sítio e para o compromisso e a posse do Presidente e do Vice-Presidente da República;

II - pelo Presidente da República, pelos Presidentes da Câmara dos Deputados e do Senado Federal ou a requerimento da maioria dos membros de ambas as Casas, em caso de urgência ou interesse público relevante, em todas as hipóteses deste inciso com a aprovação da maioria absoluta de cada uma das Casas do Congresso Nacional.

§ 7º Na sessão legislativa extraordinária, o Congresso Nacional somente deliberará sobre a matéria para a qual foi convocado, ressalvada a hipótese do § 8º deste artigo, vedado o pagamento de parcela indenizatória, em razão da convocação.

§ 8º Havendo medidas provisórias em vigor na data de convocação extraordinária do Congresso Nacional, serão elas automaticamente incluídas na pauta da convocação.

**SEÇÃO VII
DAS COMISSÕES**

Art. 58. O Congresso Nacional e suas Casas terão comissões permanentes e temporárias, constituídas na forma e com as atribuições previstas no respectivo regimento ou no ato de que resultar sua criação.

§ 1º Na constituição das Mesas e de cada Comissão, é assegurada, tanto quanto possível, a representação proporcional dos partidos ou dos blocos parlamentares que participam da respectiva Casa.

§ 2º Às comissões, em razão da matéria de sua competência, cabe:

I - discutir e votar projeto de lei que dispensar, na forma do regimento, a competência do Plenário, salvo se houver recurso de um décimo dos membros da Casa;

II - realizar audiências públicas com entidades da sociedade civil;

III - convocar Ministros de Estado para prestar informações sobre assuntos inerentes a suas atribuições;

IV - receber petições, reclamações, representações ou queixas de qualquer pessoa contra atos ou omissões das autoridades ou entidades públicas;

V - solicitar depoimento de qualquer autoridade ou cidadão;

VI - apreciar programas de obras, planos nacionais, regionais e setoriais de desenvolvimento e sobre eles emitir parecer.

§ 3º As comissões parlamentares de inquérito, que terão poderes de investigação próprios das autoridades judiciais, além de outros previstos nos regimentos das respectivas Casas, serão criadas pela Câmara dos Deputados e pelo Senado Federal, em conjunto ou separadamente, mediante requerimento de um terço de seus membros, para a apuração de fato determinado e por prazo certo, sendo suas conclusões, se for o caso, encaminhadas ao Ministério Público, para que promova a responsabilidade civil ou criminal dos infratores.

§ 4º Durante o recesso, haverá uma Comissão representativa do Congresso Nacional, eleita por suas Casas na última sessão ordinária do período legislativo, com atribuições definidas no regimento comum, cuja composição reproduzirá, quanto possível, a proporcionalidade da representação partidária.

O Processo Legislativo é o conjunto de atos (iniciativa, discussão, votação, emenda, sanção, veto, derrubada do veto, promulgação, publicação) realizados pelo Congresso Nacional e pela Presidência da República, visando à elaboração de emendas à Constituição, leis complementares, leis ordinárias, leis delegadas, medidas provisórias, decretos legislativos e resoluções.

Processo Legislativo Ordinário

É o procedimento exigido para a elaboração das leis ordinárias e das leis complementares, que se decompõe em três fases: introdutória, constitutiva e complementar.

Fase Introdutória – Iniciativa de Lei por Parlamentar e Extraparlamentar

A Fase Introdutória tem início quando um dos legitimados pela CF (Art. 61, caput) toma a iniciativa de apresentar um projeto de lei a uma das Casas do Congresso Nacional.

Esta iniciativa, também chamada de proposição, disposição, competência legiferante ou competência legislativa, pode ser classificada em parlamentar, extraparlamentar, privativa, concorrente ou popular.

A **Iniciativa Parlamentar**, como o próprio nome sugere, é aquela realizada pelos membros do Congresso Nacional. Noutra giro, a **Iniciativa Extraparlamentar** ocorre quando a Constituição confere a legitimidade para proposição legislativa a órgãos dos Poderes Executivo e Judiciário.



PREFEITURA DE SANTA VITÓRIA/MG

No Brasão do Município de Santa Vitória- MG., estão representadas as riquezas da região, num momento áureo em que o município foi denominado de “Vale da Alimentação,” pela abundância de produção e pela grande riqueza de vários produtos: agropecuários, produção de energia elétrica e pesca.

A Imagem do Brasão: Ao centro – a figura da cabeça de um bovino, que representa até os dias de hoje, a grande produção da pecuária, tanto de corte como leiteira.

À direita: fios e postes de energia elétrica que através da Hidrelétrica de São Simão distribui a energia por todo o Estado de Minas Gerais e por grande parte do Território Brasileiro.

À esquerda: o peixe, grande fonte de alimentação e renda para muitos moradores.

Ladeados pelas culturas de arroz e milho, que naquela época representavam as maiores plantações cultivadas em nosso município, podendo ser comparadas com as atuais lavouras de cana de açúcar.

Localização

Unidade Federativa
Minas Gerais

Mesoregião
Triângulo Mineiro / Alto Paranaíba

Microregião
Ituiutaba

Municípios limítrofes
Gurinhatã, Ipiacu, São Simão, Campina Verde

Distâncias
até a Capital 760km
até Uberlândia 210km
até Goiânia 390km
até São Paulo 780km
até Brasília 580km até o Rio de Janeiro 1.150km
Características Geográficas

Área da unidade territorial [2019] 3.001,357 km²

População estimada [2019] 19.742 pessoas
População no último censo [2010] 18.138 pessoas
Densidade demográfica [2010] 6,04 hab/km²

Altitude
383 metros a 640 metros

Relevo
Plano (95%)

Solos
Latosolo / Neossolo Quartzarênico

Vegetação
Cerrado

Clima
Mínima = 18° C / Média = 26,5° C / Máxima = 34,9° C

Fuso Horário
UTC-3
Formação Administrativa

O Distrito criado com o nome de Santa Vitória, pela lei estadual nº 843, de 07-09-1923, era subordinado ao município de Ituiutaba.

Em divisão administrativa referente ao ano de 1933, o distrito de Santa Vitória figura no município de Ituiutaba, assim permanecendo em divisões territoriais datadas de 31-XII-1936 e 31-XII-1937.

Desmembrado de Ituiutaba, o município (constituído apenas do distrito sede de Santa Vitória) foi criado pela lei estadual nº 336, de 27-12-1948 e instalado em 01-01-1949.

Pela lei estadual nº 2764, de 30-12-1962, foram criados os distritos de Chaveslândia e Perdilandia, anexados ao município de Santa Vitória. Em divisão territorial datada de 31-XII-1963, o município é constituído de 3 distritos: Santa Vitória, Chaveslândia e Perdilandia.

Assim permanecendo em divisão territorial datada de 2007.
Distritos

Santa Vitória
Sede do Município

A dificuldade em expressar ideias ou falar em público existe e acompanha diversas pessoas, somente o fato do colaborador saber que precisa apresentar sua proposta em uma reunião ou expor sua opinião em algo importante dentro da organização gera medo e ansiedade. O desenvolvimento pessoal de cada profissional é necessário, aperfeiçoar nas habilidades propostas deixa de lado o fato de não entregar o trabalho ofertado pela empresa.

Um assunto mal falado gera confusão de informações tornando o ambiente de trabalho confuso e tenso, a união do relacionamento interpessoal com uma boa comunicação torna-se eficaz diante de uma organização que necessita de colaboradores fluentes e certos do seu papel no trabalho.

“O desenvolvimento de competência interpessoal exige a aquisição e o aperfeiçoamento de certas habilidades de comunicação para facilidade de compreensão mútua” (MOSCOVICI, 2011, p. 102).

Existem vários elementos primordiais e fundamentais dentro da comunicação e que devemos utilizar em nosso dia a dia.

Elementos - Segundo NASSAR (2005, p. 51), a estrutura comunicacional possui quatro características essenciais. Tais como: Emissor – está ligado a organização é quem inicia a mensagem; Meio ou Canal de transmissão – ligado as ferramentas de comunicação, é o meio através do qual é transmitida a mensagem; Receptor – público interno, a quem a mensagem é dirigida e as Respostas ou Feedback – que são os resultados obtidos.

Obstáculos – Algumas palavras transmitidas não possuem o mesmo significado para o emissor e receptor, surge então problemas devido diferenças de interpretação.

Para que a importante comunicação exerça seu papel dentro das empresas é necessário as ferramentas citadas acima, através delas as pessoas terão mais facilidade em transmitir suas ideias e opiniões e também de ouvir o que está sendo falado.

A valorização do seu quadro de pessoal é primordial para que a empresa cresça e dê frutos, através disto os colaboradores se tornaram mais satisfeitos e comprometidos com seu trabalho e com as atividades designadas.

Para ARGENTI (2006, p. 169), “A comunicação interna no século XXI envolve mais do que memorandos e publicações; envolve desenvolver uma cultura corporativa e ter o potencial de motivar a mudança organizacional”.

O ideal é envolver os colaboradores certos na área certa e no local correto, resultados positivos virão e uma gestão mais eficaz irá surgir.

Baseado nos conceitos acima se entende que a comunicação interna exerce um importante papel dentro das empresas, através dela os colaboradores executam suas funções de forma mais objetiva e de acordo com os negócios da organização.

Para DUBRIN (2003) os canais formais de comunicação são os caminhos oficiais para envio de informações dentro e fora da empresa, tendo como fonte de informação o organograma organizacional, que indica os canais que a mensagem deve seguir.

A metodologia utilizada neste trabalho foi à pesquisa de campo, onde foi elaborado um questionário fechado com perguntas direcionadas ao relacionamento interpessoal dentro das organizações.

O uso do questionário para Luz (2003) é a técnica mais utilizada nas pesquisas de clima, pois permite o uso das questões abertas ou fechadas, o custo é relativamente baixo, e pode ser aplicada a todos ou só a uma amostra de colaboradores.

A escolha do questionário com questões fechadas deu-se pelo fato dos resultados obtidos serem mais reais, o leitor e responsável por responder as perguntas necessita de mais atenção e comprometimento em analisar e interagir com o responsável pela pesquisa.

O questionário elaborado foi aplicado a gestores de uma empresa, logo em seguida os dados foram abordados e analisados sob uma estatística, objetivando descrever qual o grau de satisfação e de interesse dos mesmos em seus subordinados.

Através do gráfico 4.3 podemos observar que as mulheres possuem maior dificuldade no relacionamento interpessoal dentro desta organização. Não foi identificada a quantidade de homens e mulheres em cada área, porem com este questionário foi possível identificar que o publico feminino tem certa dificuldade em se relacionar.

Mesmo possuindo certa dificuldade com as colaboradoras, este índice não prejudica a gestão dos gerentes, conforme gráfico 4.4 podemos ver que é maior a satisfação dos gestores quando houve falar em relacionamento interpessoal.

Olhando de um modo geral os colaboradores conseguem se adequar uns aos outros e também com a empresa, a organização oferece benefícios que fazem com que os mesmos se sintam motivados a trabalhar em equipe.

Lacombe (2005) afirma que a satisfação do pessoal com o ambiente interno da empresa está vinculada a motivação, á lealdade e á identificação com a empresa, facilitando, assim, a comunicação interna e o relacionamento entre as pessoas.

POSTURA E ATENDIMENTO AO PÚBLICO

O atendimento ao cliente é a interação direta entre um consumidor que faz uma compra e o representante da empresa que está vendendo. A maioria dos varejistas enxergam essa interação direta como um fator crítico para garantir a satisfação do comprador e incentivar a repetição de negócios.

Ainda hoje, quando grande parte do atendimento ao cliente é feito por sistemas automatizados de autoatendimento, a opção de falar com um ser humano é vista como necessária para a maioria das empresas. É um aspecto fundamental no atendimento humanizado.

Nos bastidores da maioria das empresas estão pessoas que nunca encontram ou cumprimentam as pessoas que compram seus produtos. Os representantes de atendimento ao cliente são os que têm contato direto com os compradores. As percepções dos compradores sobre a empresa e o produto são moldadas em parte por sua experiência em lidar com essa pessoa.

Por esse motivo, muitas empresas trabalham arduamente para aumentar os níveis de satisfação de seus clientes.

O custo da satisfação do cliente

Durante décadas, as empresas de muitos setores procuraram reduzir os custos de pessoal automatizando seus processos o máximo possível.

No atendimento ao cliente, isso tem levado muitas empresas a implementar sistemas online e por telefone que tiram o máximo de dúvidas ou resolvem o máximo de problemas sem a presença humana.

Mas, no final, há questões de atendimento ao cliente para as quais a interação humana é indispensável, criando uma vantagem competitiva.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

§ 3º O desempenho pretérito na execução de contratos com a Administração Pública deverá ser considerado na pontuação técnica, observado o disposto nos §§ 3º e 4º do art. 88 desta Lei e em regulamento.

Art. 37. O julgamento por melhor técnica ou por técnica e preço deverá ser realizado por:

I - verificação da capacitação e da experiência do licitante, comprovadas por meio da apresentação de atestados de obras, produtos ou serviços previamente realizados;

II - atribuição de notas a quesitos de natureza qualitativa por banca designada para esse fim, de acordo com orientações e limites definidos em edital, considerados a demonstração de conhecimento do objeto, a metodologia e o programa de trabalho, a qualificação das equipes técnicas e a relação dos produtos que serão entregues;

III - atribuição de notas por desempenho do licitante em contratações anteriores aferida nos documentos comprobatórios de que trata o § 3º do art. 88 desta Lei e em registro cadastral unificado disponível no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP).

§ 1º A banca referida no inciso II do caput deste artigo terá no mínimo 3 (três) membros e poderá ser composta de:

I - servidores efetivos ou empregados públicos pertencentes aos quadros permanentes da Administração Pública;

II - profissionais contratados por conhecimento técnico, experiência ou renome na avaliação dos quesitos especificados em edital, desde que seus trabalhos sejam supervisionados por profissionais designados conforme o disposto no art. 7º desta Lei.

§ 2º (VETADO).

§ 2º Ressalvados os casos de inexigibilidade de licitação, na licitação para contratação dos serviços técnicos especializados de natureza predominantemente intelectual previstos nas alíneas “a”, “d” e “h” do inciso XVIII do caput do art. 6º desta Lei cujo valor estimado da contratação seja superior a R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais), o julgamento será por: (Promulgação partes vetadas) (Vide Decreto nº 10.922, de 2021) (Vigência)

I - melhor técnica; ou

II - técnica e preço, na proporção de 70% (setenta por cento) de valoração da proposta técnica.”

Art. 38. No julgamento por melhor técnica ou por técnica e preço, a obtenção de pontuação devido à capacitação técnico-profissional exigirá que a execução do respectivo contrato tenha participação direta e pessoal do profissional correspondente.

Art. 39. O julgamento por maior retorno econômico, utilizado exclusivamente para a celebração de contrato de eficiência, considerará a maior economia para a Administração, e a remuneração deverá ser fixada em percentual que incidirá de forma proporcional à economia efetivamente obtida na execução do contrato.

§ 1º Nas licitações que adotarem o critério de julgamento de que trata o caput deste artigo, os licitantes apresentarão:

I - proposta de trabalho, que deverá contemplar:

a) as obras, os serviços ou os bens, com os respectivos prazos de realização ou fornecimento;

b) a economia que se estima gerar, expressa em unidade de medida associada à obra, ao bem ou ao serviço e em unidade monetária;

II - proposta de preço, que corresponderá a percentual sobre a economia que se estima gerar durante determinado período, expressa em unidade monetária.

§ 2º O edital de licitação deverá prever parâmetros objetivos de mensuração da economia gerada com a execução do contrato, que servirá de base de cálculo para a remuneração devida ao contratado.

§ 3º Para efeito de julgamento da proposta, o retorno econômico será o resultado da economia que se estima gerar com a execução da proposta de trabalho, deduzida a proposta de preço.

§ 4º Nos casos em que não for gerada a economia prevista no contrato de eficiência:

I - a diferença entre a economia contratada e a efetivamente obtida será descontada da remuneração do contratado;

II - se a diferença entre a economia contratada e a efetivamente obtida for superior ao limite máximo estabelecido no contrato, o contratado sujeitar-se-á, ainda, a outras sanções cabíveis.

SEÇÃO IV DISPOSIÇÕES SETORIAIS

SUBSEÇÃO I DAS COMPRAS

Art. 40. O planejamento de compras deverá considerar a expectativa de consumo anual e observar o seguinte:

I - condições de aquisição e pagamento semelhantes às do setor privado;

II - processamento por meio de sistema de registro de preços, quando pertinente;

III - determinação de unidades e quantidades a serem adquiridas em função de consumo e utilização prováveis, cuja estimativa será obtida, sempre que possível, mediante adequadas técnicas quantitativas, admitido o fornecimento contínuo;

IV - condições de guarda e armazenamento que não permitam a deterioração do material;

V - atendimento aos princípios:

a) da padronização, considerada a compatibilidade de especificações estéticas, técnicas ou de desempenho;

b) do parcelamento, quando for tecnicamente viável e economicamente vantajoso;

c) da responsabilidade fiscal, mediante a comparação da despesa estimada com a prevista no orçamento.

§ 1º O termo de referência deverá conter os elementos previstos no inciso XXIII do caput do art. 6º desta Lei, além das seguintes informações:

I - especificação do produto, preferencialmente conforme catálogo eletrônico de padronização, observados os requisitos de qualidade, rendimento, compatibilidade, durabilidade e segurança;

II - indicação dos locais de entrega dos produtos e das regras para recebimentos provisório e definitivo, quando for o caso;

III - especificação da garantia exigida e das condições de manutenção e assistência técnica, quando for o caso.

§ 2º Na aplicação do princípio do parcelamento, referente às compras, deverão ser considerados:

I - a viabilidade da divisão do objeto em lotes;

II - o aproveitamento das peculiaridades do mercado local, com vistas à economicidade, sempre que possível, desde que atendidos os parâmetros de qualidade; e

III - o dever de buscar a ampliação da competição e de evitar a concentração de mercado.

§ 3º O parcelamento não será adotado quando: