



UBATUBA - SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE UBATUBA -
SÃO PAULO

Atendente Fazendário

CONCURSO PÚBLICO 01/2024

CÓD: SL-038MR-24
7908433250760

Língua Portuguesa

1. Leitura e interpretação de diversos tipos de textos (literários e não literários)	7
2. Sinônimos e antônimos. Sentido próprio e figurado das palavras.....	9
3. Pontuação.....	10
4. Classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição e conjunção: cargo e sentido que imprimem às relações que estabelecem	12
5. Concordância verbal e nominal	23
6. Regência verbal e nominal	24
7. Colocação pronominal	27
8. Crase	27
9. Processo de formação das palavras	28
10. Coesão	30
11. Ortografia.....	31

Matemática e Raciocínio Lógico

1. Operações com números reais	41
2. Mínimo múltiplo comum e máximo divisor comum.....	43
3. Razão e proporção	44
4. Porcentagem. Juro simples	46
5. Regra de três simples e composta	47
6. Média aritmética simples e ponderada	48
7. Sistema de equações do 1º grau	49
8. Relação entre grandezas: tabelas e gráficos	50
9. Sistemas de medidas usuais	55
10. Noções de geometria: forma, perímetro, área, volume, ângulo, teorema de Pitágoras	57
11. Resolução de situações-problema	64
12. Estrutura lógica das relações arbitrárias entre pessoas, lugares, coisas, eventos fictícios; dedução de novas informações das relações fornecidas e avaliação das condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações; Estruturas lógicas; lógica de argumentação.....	66
13. Identificação de regularidades de uma sequência, numérica ou figural, de modo a indicar qual é o elemento de uma dada posição.....	78
14. Sequências	79
15. diagramas lógicos.....	80

Noções de Informática

1. MS-Windows 7: conceito de pastas, diretórios, arquivos e atalhos, área de trabalho, área de transferência, manipulação de arquivos e pastas, uso dos menus, programas e aplicativos, interação com o conjunto de aplicativos MS-Office 2016	87
2. MS-Word 2016: estrutura básica dos documentos, edição e formatação de textos, cabeçalhos, parágrafos, fontes, colunas, marcadores simbólicos e numéricos, tabelas, impressão, controle de quebras e numeração de páginas, legendas, índices, inserção de objetos, campos predefinidos, caixas de texto.....	95

3. MS-Excel 2016: estrutura básica das planilhas, conceitos de células, linhas, colunas, pastas e gráficos, elaboração de tabelas e gráficos, uso de fórmulas, cargos e macros, impressão, inserção de objetos, campos predefinidos, controle de quebras e numeração de páginas, obtenção de dados externos, classificação de dados	103
4. MS-PowerPoint 2016: estrutura básica das apresentações, conceitos de slides, anotações, régua, guias, cabeçalhos e rodapés, noções de edição e formatação de apresentações, inserção de objetos, numeração de páginas, botões de ação, animação e transição entre slides.....	111
5. Correio Eletrônico: uso de correio eletrônico, preparo e envio de mensagens, anexação de arquivos	117
6. Internet: navegação internet, conceitos de URL, links, sites, busca e impressão de páginas	120

Conhecimentos Específicos

Atendente Fazendário

1. Técnicas de Comunicação	131
2. Qualidade no atendimento ao público	133
3. Formas de atendimento ao público e ao telefone	136
4. Assiduidade.....	138
5. Disciplina na execução dos trabalhos	139
6. Relações Humanas no trabalho	141
7. Noções de Protocolo. O Arquivo e as Técnicas de Arquivamento; Classificação da Correspondência.....	144
8. Redação e Documentos oficiais: formas de tratamento, elaboração, organização e expedição de documentos oficiais como relatório, ofício, memorando, aviso, ata, atestado, declaração, despacho, portaria, moção, pedido de providência, requerimento, circular e etc	155
9. Serviço Postal.....	167
10. Utilização da copiadora.....	170
11. Telefones úteis e de emergência.....	171
12. Livro de registro de correspondência	171
13. Transferência de chamadas telefônicas em PABX	172
14. Uso do correio de voz	173
15. Imagem profissional.....	173
16. Sigilo profissional	175
17. Uso do Correio Eletrônico e da Internet	176
18. Noções de Processo Administrativo: Lei Federal nº 9.784/1999	176

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

g) impressão: na correspondência oficial, a impressão pode ocorrer em ambas as faces do papel. Nesse caso, as margens esquerda e direita terão as distâncias invertidas nas páginas pares (margem espelho);

h) cores: os textos devem ser impressos na cor preta em papel branco, reservando-se, se necessário, a impressão colorida para gráficos e ilustrações;

i) destaques: para destaques deve-se utilizar, sem abuso, o negrito. Deve-se evitar destaques com uso de itálico, sublinhado, letras maiúsculas, sombreado, sombra, relevo, bordas ou qualquer outra forma de formatação que afete a sobriedade e a padronização do documento;

j) palavras estrangeiras: palavras estrangeiras devem ser grafadas em itálico;

k) arquivamento: dentro do possível, todos os documentos elaborados devem ter o arquivo de texto preservado para consulta posterior ou aproveitamento de trechos para casos análogos. Deve ser utilizado, preferencialmente, formato de arquivo que possa ser lido e editado pela maioria dos editores de texto utilizados no serviço público, tais como DOCX, ODT ou RTF.

l) nome do arquivo: para facilitar a localização, os nomes dos arquivos devem ser formados da seguinte maneira: tipo do documento + número do documento + ano do documento (com 4 dígitos) + palavras-chaves do conteúdo.

5 cm

Presidência da República
Casa Civil
Subchefia para Assuntos Jurídicos

OFÍCIO Nº 197/2018/SAJ/CC

Brasília, 8 de agosto de 2018.

1,5 cm

Ao Senhor
[Nome]
Chefe de Gabinete
Ministério dos Transportes
Esplanada dos Ministérios, Bloco R
70044-902 Brasília. DF

Assunto: Apresentação de novas funcionalidades do Sidof – Módulo I.

Senhor Chefe de Gabinete,

3 cm 1 2,5 cm

A Subchefia para Assuntos Jurídicos da Casa Civil da Presidência da República aprimorou o Sistema de Geração e Tramitação de Documentos Oficiais – Sidof, com a inserção de novas funcionalidades. Os novos recursos do sistema serão apresentados aos servidores em módulos organizados por esta Subchefia.

2 Convido os servidores do [nome do Ministério] para assistir à apresentação do primeiro módulo, a ser realizada em 10 de setembro de 2018, às 9h30, no Auditório desta Subchefia.

3 Para assegurar o credenciamento, solicito a esse órgão a indicação dos servidores que trabalham com o Sidof, até 28 de agosto de 2018, por meio do endereço eletrônico [endereço eletrônico]:

- a) nome completo do servidor;
- b) número de Cadastro de Pessoa Física;
- c) e-mail institucional, unidade/órgão em que atua; e
- d) login no Sidof (caso esteja cadastrado no Sistema).

(29,7 cm x 21 cm)

- Princípio da legalidade nos âmbitos penal, tributário e administrativo;
- Princípio da proporcionalidade;
- Densidade da norma (a previsão legal contenha uma disciplina suficientemente concreta);
- Respeito ao direito adquirido, ao ato jurídico perfeito e à coisa julgada;
- Remissões legislativas (se as remissões forem inevitáveis, sejam elas formuladas de tal modo que permitam ao intérprete apreender o seu sentido sem ter de compulsar o texto referido).

Além do processo legislativo disciplinado na Constituição (processo legislativo externo), a doutrina identifica o chamado processo legislativo interno, que se refere à forma de fazer adotada para a tomada da decisão legislativa.

Antes de decidir sobre as providências a serem tomadas, é essencial identificar o problema a ser enfrentado. Realizada a identificação do problema em decorrência de impulsos externos (manifestações de órgãos de opinião pública, críticas de segmentos especializados) ou graças à atuação dos mecanismos próprios de controle, o problema deve ser delimitado de forma precisa.

A análise da situação questionada deve contemplar as causas ou o complexo de causas que eventualmente determinaram ou contribuíram para o seu desenvolvimento. Essas causas podem ter influências diversas, tais como condutas humanas, desenvolvimentos sociais ou econômicos, influências da política nacional ou internacional, consequências de novos problemas técnicos, efeitos de leis antigas, mudanças de concepção etc.

Para verificar a adequação dos meios a serem utilizados, deve-se realizar uma análise dos objetivos que se esperam com a aprovação da proposta. A ação do legislador, nesse âmbito, não difere, fundamentalmente, da atuação do homem comum, que se caracteriza mais por saber exatamente o que não quer, sem precisar o que efetivamente pretende.

A avaliação emocional dos problemas, a crítica generalizada e, às vezes, irrefletida sobre o estado de coisas dominante acabam por permitir que predominem as soluções negativistas, que têm por escopo, fundamentalmente, suprimir a situação questionada sem contemplar, de forma detida e racional, as alternativas possíveis ou as causas determinantes desse estado de coisas negativo. Outras vezes, deixa-se orientar por sentimento inverso, buscando, pura e simplesmente, a preservação do status quo.

Essas duas posições podem levar, nos seus extremos, a uma imprecisa definição dos objetivos. A definição da decisão legislativa deve ser precedida de uma rigorosa avaliação das alternativas existentes, seus prós e contras. A existência de diversas alternativas para a solução do problema não só amplia a liberdade do legislador, como também permite a melhoria da qualidade da decisão legislativa.

Antes de decidir sobre a alternativa a ser positivada, devem-se avaliar e contrapor as alternativas existentes sob dois pontos de vista: a) De uma perspectiva puramente objetiva: verificar se a análise sobre os dados fáticos e prognósticos se mostra consistente; b) De uma perspectiva axiológica: aferir, com a utilização de critérios de probabilidade (prognósticos), se os meios a serem empregados mostram-se adequados a produzir as consequências desejadas. Devem-se contemplar, igualmente, as suas deficiências e os eventuais efeitos colaterais negativos.

O processo de decisão normativa estará incompleto caso se entenda que a tarefa do legislador se encerre com a edição do ato normativo. Uma planificação mais rigorosa do processo de elaboração normativa exige um cuidadoso controle das diversas consequências produzidas pelo novo ato normativo.

É recomendável que o legislador redija as leis dentro de um espírito de sistema, tendo em vista não só a coerência e a harmonia interna de suas disposições, mas também a sua adequada inserção no sistema jurídico como um todo. Essa sistematização expressa uma característica da cientificidade do Direito e corresponde às exigências mínimas de segurança jurídica, à medida que impedem uma ruptura arbitrária com a sistemática adotada na aplicação do Direito. Costuma-se distinguir **a sistemática da lei em sistemática interna (compatibilidade teleológica e ausência de contradição lógica) e sistemática externa (estrutura da lei)**.

Regras básicas a serem observadas para a sistematização do texto do ato normativo, com o objetivo de facilitar sua estruturação:

- matérias que guardem afinidade objetiva devem ser tratadas em um mesmo contexto ou agrupamento;
- os procedimentos devem ser disciplinados segundo a ordem cronológica, se possível;
- a sistemática da lei deve ser concebida de modo a permitir que ela forneça resposta à questão jurídica a ser disciplinada; e
- institutos diversos devem ser tratados separadamente.

- O artigo de alteração da norma deve fazer menção expressa ao ato normativo que está sendo alterado.

- Na hipótese de alteração parcial de artigo, os dispositivos que não terão o seu texto alterado serão substituídos por linha pontilhada, cujo uso é obrigatório para indicar a manutenção e a não alteração do trecho do artigo.

O termo “republicação” é utilizado para designar apenas a hipótese de o texto publicado não corresponder ao original assinado pela autoridade. Não se pode cogitar essa hipótese por motivo de erro já constante do documento subscrito pela autoridade ou, muito menos, por motivo de alteração na opinião da autoridade. Considerando que os atos normativos somente produzem efeitos após a publicação no Diário Oficial da União, mesmo no caso de republicação, não se poderá cogitar a existência de efeitos retroativos com a publicação do texto corrigido. Contudo, o texto publicado sem correspondência com aquele subscrito pela autoridade poderá ser considerado inválido com efeitos retroativos.

Já a retificação se refere aos casos em que texto publicado corresponde ao texto subscrito pela autoridade, mas que contém lapso manifesto. A retificação requer nova assinatura pelas autoridades envolvidas e, em muitos casos, é menos conveniente do que a mera alteração da norma.

A correção de erro material que não afete a substância do ato singular de caráter pessoal e as retificações ou alterações da denominação de cargos, funções ou órgãos que tenham tido a denominação modificada em decorrência de lei ou de decreto superveniente à expedição do ato pessoal a ser apostilado são realizadas por meio de apostila. O apostilamento é de competência do setor de recurso humanos do órgão, autarquia ou fundação, e dispensa nova assinatura da autoridade que subscreveu o ato originário.

Atenção: Deve-se ter especial atenção quando do uso do apostilamento para os atos relativos à vacância ou ao provimento decorrente de alteração de estrutura de órgão, autarquia ou fundação pública. O apostilamento não se aplica aos casos nos

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

O período entre a publicação da lei e a sua entrada em vigor é chamado de período de vacância ou *vacatio legis*. Na falta de disposição especial, vigora o princípio que reconhece o decurso de um lapso de tempo entre a data da publicação e o termo inicial da obrigatoriedade (45 dias).

Podem-se distinguir seis tipos de procedimento legislativo:

a) procedimento legislativo normal: Trata da elaboração das leis ordinárias (excluídas as leis financeiras e os códigos) e complementares.

b) procedimento legislativo abreviado: Este procedimento dispensa a competência do Plenário, ocorrendo, por isso, a deliberação terminativa sobre o projeto de lei nas próprias Comissões Permanentes.

c) procedimento legislativo sumário: Entre as prerrogativas regimentais das Casas do Congresso Nacional existe a de conferir urgência a certas proposições.

d) procedimento legislativo sumaríssimo: Existe nas duas Casas do Congresso Nacional mecanismo que assegura deliberação instantânea sobre matérias submetidas à sua apreciação.

e) procedimento legislativo concentrado: O procedimento legislativo concentrado tipifica-se, basicamente, pela apresentação das matérias em reuniões conjuntas de deputados e senadores. Ex. para leis financeiras e delegadas.

f) procedimento legislativo especial: Nesse procedimento, englobam-se dois ritos distintos com características próprias, um destinado à elaboração de emendas à Constituição; outro, à de códigos.



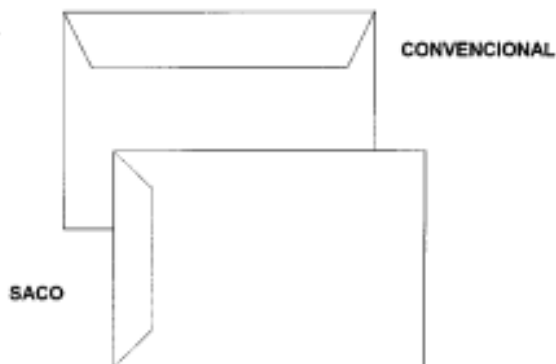
Os envelopes para fins postais normalizados pela ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas, por meio da norma de classificação NBR-12699/2000 e das normas de padronização NBR-12972/2001, e 13314/2001.

Atenção: Para maiores detalhes sobre as normas citadas, consulte: <http://www.abnt.org.br>

TIPO

O tipo do envelope é determinado pela localização da aba de fechamento, podendo ser:

- Convencional - a aba localiza-se na maior dimensão
- Saco - a aba localiza-se na menor dimensão



CARACTERÍSTICAS

As características admissíveis para os envelopes de papel destinados à correspondência de formato padrão devem situar-se dentro dos limites admitidos pelo equipamento de triagem, listados abaixo:

Características	Mínimo	Máximo
Comprimento	148 mm	240mm
Largura	90 mm	160 mm
Espessura	0,15mm	4mm
Peso	2,3g	60g
Gramatura	75 g/m ²	120 g/m ²

ENVELOPES "DATA MAILER"

Os envelopes "data mailer", devido à sua forma de produção, não são considerados totalmente fechados. Desta forma, existe o risco de danificação dos objetos durante o tratamento automatizado, principalmente os de formato A5, os quais flutuam na máquina de triagem, provocando erros na triagem, sem contar que são objetos de difícil manuseio pelo carteiro na distribuição.

LEIAUTE DO ENVELOPE

Trata-se de recomendação para delinear os diversos campos que obrigatoriamente devem constar nos envelopes, assim como áreas de interesse dos clientes, com o objetivo de proporcionar maior rapidez na triagem e encaminhamento dos objetos. Assim, o envelope é dividido em setores, cada um com uma finalidade específica, como por ex., área para o bloco de endereço do destinatário, área para selo ou franquia. Tais áreas poderão estar distribuídas no anverso ou no verso do envelope, de acordo com o projeto gráfico do remetente. Conforme os leiautes a seguir:



Figura 1

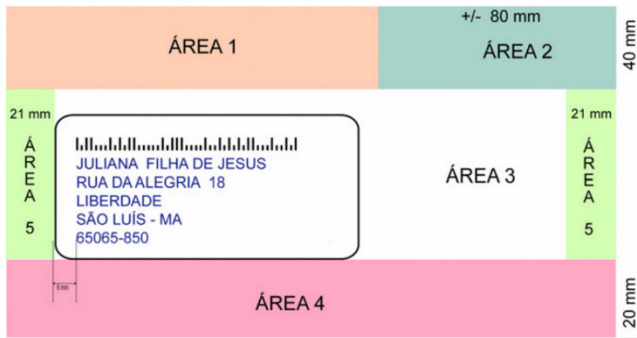


Figura 2

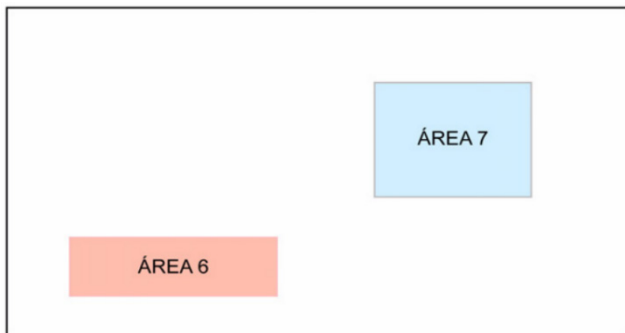


Figura 3

PARA USO DOS CORREIOS	
<input type="checkbox"/>	MUDOU-SE
<input type="checkbox"/>	DESCONHECIDO
<input type="checkbox"/>	RECUSADO
<input type="checkbox"/>	FALECIDO
<input type="checkbox"/>	AUSENTE
<input type="checkbox"/>	NÃO PROCURADO
<input type="checkbox"/>	END. INSUFICIENTE
<input type="checkbox"/>	CEP
<input type="checkbox"/>	NÃO EXISTE Nº INDICADO
<input type="checkbox"/>	INFORMAÇÃO ESCRITA PELO PORTEIRO OU SÍNDICO
REINTEGRADO AO SERVIÇO POSTAL EM ___/___/___	
___/___	RESPONSÁVEL

Figura 4

Anverso do Envelope

Legenda, Veja Figura 1 (endereços impressos no próprio envelope, inclusive “data mailer”) e Veja Figura 2 (envelopes com etiquetas ou janelas)

- ÁREA 1 – área destinada a dados de interesse do remetente, tais como logomarca, promoções, endereço do remetente, etc.
- ÁREA 2 – área destinada ao franqueamento.
- ÁREA 3 – área destinada ao bloco de endereço do destinatário
- ÁREA 4 - área branca e fosca destinada à impressão do código de barras da máquina, cujo comprimento é de 15 cm, contado da borda direta do envelope, veja, Veja Figura 2,

- ÁREA 5 – área reservada à ECT. Quando o envelope for auto-envelopável (data mailer), conta-se 21 mm, no mínimo a partir da serrilha. Obs.: recomenda-se usar sempre o formato A4, para este tipo de envelope. Verso do Envelope Legenda, Veja Figura 3.

- ÁREA 6 – área destinada, preferencialmente, ao bloco de endereço do remetente

- ÁREA 7 – área reservada à ECT (ao carimbo de devolução) que pode ser impresso pelo remetente, Veja Figura 4.

COR DO ENVELOPE

A cor recomendável para o perfeito contraste entre a impressão do endereço e o papel é a branca; portanto os envelopes brancos são altamente recomendados.

Cores com tonalidades escuras como marrom, azul-escuro, cinza-escuro, vermelho etc., não devem ser utilizadas como fundo para o bloco de endereçamento, seja ela uma etiqueta, janela ou o próprio envelope, devido ao baixo índice de contraste que apresentam com os caracteres impressos.

O inverso, isto é, caracteres claros em fundo escuro, também impossibilita a leitura ótica. Cores com tonalidade vermelha são interpretadas como preto pelo leitor ótico e inviabilizam a utilização do código de barras. Portanto, também devem ser evitadas.

Cores claras são admissíveis, desde que seja garantido um bom contraste com o código impresso pela máquina pré-separadora. Não se deve utilizar na confecção do envelope tintas fluorescentes ou fosforescentes, nem totalmente pretas

REFLECTÂNCIA E OPACIDADE

A qualidade ótica de qualquer papel é definida por essas duas características, para a leitura ótica, o mínimo de reflectância do material do envelope deve ser de 60%, e a opacidade mínima, de 80%.

FUNDOS DE BLOQUEIO, MARCA D’ÁGUA, RELEVOS, ETC.

Essas impressões, bem como decorações de fundo de qualquer natureza, causam interferência no sistema de leitura ótica do CEP, redução do índice de contraste ou distorção dos caracteres impressos. Caso tais marcas sejam absolutamente imprescindíveis, a sua impressão deverá ser leve, uniforme e apresentar um sinal de contraste menor que 10%. Os envelopes “data mailer” (extratos bancários e outros), geralmente apresentam fundo de bloqueio na sua face externa, para impedir a leitura do conteúdo.

Neste caso, devem ser observadas as seguintes regras:

- O bloco de endereço deve ser branco, absolutamente desprovido de fundo de bloqueio

- Não deve haver impressão na faixa situada a 20mm da borda inferior do envelope, pois esta área é destinada à impressão de códigos de barras pelos Correios,

- campo destinado ao selo/franquia área 2 deve ser livre de impressão, permitindo a legibilidade perfeita da data de postagem,

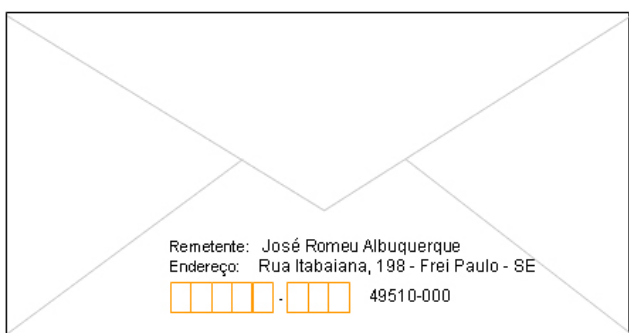
ENVELOPES COM JANELA

A janela transparente com endereço do destinatário, que deve ser posicionada obrigatoriamente dentro da área 3, nunca excedendo as suas dimensões, Quando uma janela de propaganda for utilizada, deve ser localizada na área 1 destinada à divulgação de mensagens do remetente, não devendo, em hipótese alguma, adentrar

Anverso: Dados do destinatário



Verso: dados do remetente

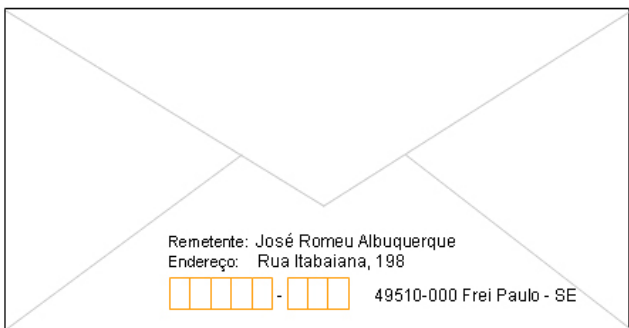


CEP, nomes da cidade e do estado na última linha.

Anverso: Dados do destinatário



Verso: dados do remetente



SEDEX

O SEDEX (Serviço de Encomenda Expressa Nacional[1]) é um serviço da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos de despacho expresso de documentos e encomendas.

O Serviço é disponível em todo o território nacional, os usuários são pessoas físicas e jurídicas sem contrato e pessoas jurídicas com contrato.

Os Serviços Básicos são:

- Entrega domiciliar;
- Registro automático;
- Indenização automática.

O SEDEX possui entrega domiciliar, em dias úteis, de segunda a sábado.

O SEDEX é oferecido nas seguintes modalidades:

e-SEDEX: serviço destinado exclusivamente à remessa de encomendas originadas do comércio eletrônico. Foi colocado em operação em outubro de 2000 e retirado de operação no final de 2016. Em 2000, foram distribuídos 86 milhões de objetos pelo SEDEX, com 99,2% de pontualidade.

SEDEX 10: criado em 17 de setembro de 2001, garante a entrega da remessa até as 10 horas da manhã do dia posterior ao da postagem.

SEDEX Hoje: criado em 2004, garante a entrega no mesmo dia da postagem.

SEDEX Mundi: serviço internacional expresso para o envio de documentos ou mercadorias com prioridade no tratamento.

SEDEX a Cobrar: objeto é entregue, no balcão da unidade postal, ao próprio destinatário ou a pessoa por ele indicada no campo apropriado do aviso de chegada deixado pelo carteiro.

SEDEX 12: entrega do objeto no endereço do destinatário até às 12 horas do dia útil seguinte ao da postagem.

Em 2007, foi lançada a logística reversa, como serviço complementar de pós-venda, para auxiliar os processos de devolução e troca de produtos.

UTILIZAÇÃO DA COPIADORA

Copiadoras

As máquinas de xerox existem há mais de cinquenta anos. A evolução do equipamento nesses anos todos simplificou sua utilização, seja no trabalho profissional ou para os estudos didáticos.

A fotocopiadora, como é o nome oficial da máquina de xerox, que ficou mundialmente conhecida pelo nome de sua empresa fabricante, é um dispositivo de impressão para reprodução de documentos em geral.

O funcionamento de uma fotocopiadora por dentro está baseado nos princípios da física, ou melhor, da eletricidade estática. Um cilindro fotossensível lê e fica carregado com a imagem refletida do original por meio de espelhos. Como numa fotografia, uma imagem do original é formada na superfície do cilindro. O cilindro, por sua vez, recebe uma boa quantidade de toner ou tonalizador, um pó que é atraído pelas cargas elétricas que formam a imagem. O toner ajuda a fixar a imagem transferida em um papel. E assim, num processo que inclui muito calor e pressão, a imagem cola.

PABX é uma central telefônica aonde chegam às linhas da rede pública e saem os ramais para os usuários. Nesta central também podem ser conectados o interfone para tocar direto no telefone e muitas outras funções. Geralmente quem utiliza as funções do PABX no dia a dia são as secretárias, que precisam possuir um aparelho de telefone TI (Terminal Inteligente) para terem acesso a todas as funções da central telefônica.

Atualmente, há quatro opções diferentes de telefonia PBX:

- PBX;
- Hosted/ PBX Virtual;
- IP PBX;
- Hosted/ IP PBX Virtual.

IP PBX é um sistema de telefonia PBX com base em software que ajuda na realização de certas tarefas e oferece serviços que podem ser difíceis e caros de implementar usando um sistema PBX tradicional.

O Sistema de Telefonia 3CX para Windows é um bom exemplo de um sistema de telefonia IP PBX.

O que é DDD?

DDD é um código de um sistema de telefonia que liga diferentes áreas urbanas do país, a sigla **DDD** significa **Discagem Direta a Distância**.

O código DDD é composto por 2 dígitos que identificam todas as cidades do país. Apesar das capitais possuírem os códigos mais utilizados, os agrupamentos de cidades no interior dos Estados costumam ter seu próprio DDD. Para efetuar uma ligação de longa distância, deve-se utilizar a estrutura: 0 + código da operadora + DDD + telefone).

DDI – Discagem Direta Internacional

DDI significa **Discagem Direta Internacional**. É um sistema de ligação telefônica automática entre chamadas internacionais. Cada país possui um código que deve ser acrescentado à discagem para que a ligação seja completada. O código do Brasil é 55.

Se você for passar o seu telefone para alguém de fora do país, deverá incluir o DDI (55) e o DDD (da sua região).

USO DO CORREIO DE VOZ

Correio de voz (ou voice mail, vmail ou VMS) trata-se de um sistema centralizado de gerenciamento de mensagens telefônicas para um grande número de pessoas. Em sua forma mais simples, ele reproduz o funcionamento de uma secretária eletrônica, utiliza um monofone padrão como interface do utilizador e usa um sistema centralizado, computadorizado, em vez de um dispositivo num telefone individual.

Características

Os sistemas de correio de voz são muito mais sofisticados do que atendedores automáticos (secretárias eletrônicas) na medida em que podem:

- atender muitos telefones ao mesmo tempo;

- armazenar as mensagens de voz que chegam em caixas postais personalizadas associadas com o número do telefone do utilizador;
- permite que os utilizadores despachem mensagens para outra caixa postal de voz;
- envia mensagens para um ou mais utilizadores usando caixas postais de voz;
- adiciona uma introdução gravada para uma mensagem despachada;
- armazena mensagens de voz para envio futuro;
- faz chamadas para um telefone ou serviço de pager para avisar ao utilizador que uma mensagem chegou na caixa postal dele;
- transfere chamadores para outro número telefônico, para auxílio personalizado;
- toca mensagens de saudação diferentes para pessoas diferentes.

Mensagens de correio de voz são armazenadas em HDs, mídia geralmente utilizada por computadores para armazenar outros formatos de dados. As mensagens são armazenadas em voz humana digitalizada, semelhante ao método utilizado para armazenar músicas num CD. Para recuperar as mensagens, uma pessoa chama o sistema de qualquer telefone, registra-se no sistema utilizando DTMF (ajuste de segurança) e as mensagens disponíveis para ela podem ser recuperadas imediatamente. Muitos utilizadores recuperam ou armazenam mensagens ao mesmo tempo, no mesmo sistema de correio de voz.

Muitos sistemas de correio de voz também oferecem um recurso de atendedor automático. Atendentes automatizados permitem que chamadores de um número “principal” possam acessar diretórios de serviços ou desviar a chamada para vários locais, tais como um departamento específico, um número de ramal, uma gravação informativa numa caixa postal de voz etc. a maneira de uso do correio de voz varia muito de aparelho para aparelho.

IMAGEM PROFISSIONAL

A construção de uma boa imagem pessoal e profissional está inerentemente relacionada com dois conceitos básicos: a dualidade e a credibilidade. A dualidade significa que as pessoas têm ou não uma boa imagem. É construída num processo, não pode ser imposta, sendo obtida como resultado cumulativo de interações. É composta por comportamentos, hábitos, posturas, ética, conhecimentos, habilidades e competência. A credibilidade significa que uma boa imagem pessoal passa por transmitir confiança ao cliente, a qual se vai mantendo ao longo do tempo, e que vem da consistência dos resultados com a satisfação do cliente. Esta imagem pessoal e profissional é tanto mais importante, quanto maior for o contato direto com clientes, por exemplo em atividades de atendimento ao público.

A nossa imagem pessoal é construída normalmente em três momentos distintos:

- A Primeira Impressão que é formada nos três primeiros segundos;
- A Imagem Inicial que é formada nos primeiros contatos;
- A Imagem propriamente dita, que é aquela imagem já formada que temos que manter e melhorar.