



DIVINÓPOLIS - MG

PREFEITURA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS -
MINAS GERAIS

Assistente Educacional

EDITAL Nº 1, DE 28 DE MAIO DE 2024

CÓD: SL-032JH-24
7908433256014

Língua Portuguesa

1. Fonologia: conceito; encontros vocálicos; dígrafos; divisão silábica.....	7
2. ortoépia; prosódia	8
3. acentuação.....	9
4. ortografia	10
5. Morfologia: estrutura e formação das palavras.....	11
6. classes de palavras	13
7. Sintaxe: termos da oração; período composto; conceito e classificação das orações.....	24
8. concordância verbal e nominal.....	27
9. regência verbal e nominal.....	28
10. crase.....	31
11. pontuação.....	32
12. Semântica: a significação das palavras no texto	34
13. Interpretação de texto	34

Raciocínio Lógico Matemático

1. Princípio da Regressão ou Reversão	45
2. Lógica dedutiva, argumentativa e quantitativa.....	45
3. Lógica matemática qualitativa	50
4. Sequências lógicas envolvendo números, letras e figuras	53
5. Regra de três simples e compostas.....	54
6. Razões especiais	55
7. Análise combinatória e probabilidade	56
8. Progressões aritmética e geométrica.....	60
9. Conjuntos: as relações de pertinência, inclusão e igualdade; operações entre conjuntos, união, interseção e diferença	62
10. Geometria plana e espacial	65
11. Trigonometria	79
12. Conjuntos numéricos	81
13. Equações de 1º e 2º grau. Inequações de 1º e 2º grau.....	94
14. Funções de 1º e 2º grau	99
15. Geometria analítica.....	106
16. Matrizes, determinantes e sistemas lineares.....	111
17. Polinômios	119

Noções de Informática

1. Conhecimentos básicos de microcomputadores PC-Hardware	127
2. Noções de Sistemas Operacionais	130
3. MS-DOS.....	132
4. Noções de sistemas de Windows.....	133
5. Noções do processador de texto MS-Word para Windows	153

ÍNDICE

6. Noções da planilha de cálculo MS-Excel	162
7. Noções básicas de Banco de dados	168
8. Comunicação de dados.....	177
9. Conceitos gerais de equipamentos e operacionalização	178
10. Conceitos básicos de Internet.....	179

Legislação Municipal

1. Lei Orgânica do Município de Divinópolis.....	187
2. Lei Complementar nº 009, de 3 de dezembro de 1992 - Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Divinópolis.....	207

Conhecimentos Específicos Assistente Educacional

1. Postura no atendimento aos Pais.....	227
2. Direitos da criança (ECA).....	231
3. Deficiência intelectual; visual; auditiva; transtornos globais do desenvolvimento ou altas habilidades-superlotação.....	269
4. Declaração de Salamanca	282
5. Diretrizes Nacionais para a Educação Especial na Educação Básica.....	290
6. Programa Sala de Recursos Multifuncionais	293
7. Programa do Livro Acessível	294
8. Programa Escola Acessível	294
9. Tecnologia Assistiva: conceitos; modalidades; diretrizes; e, aplicação, no contexto inclusivo.....	295
10. Desenvolvimento Emocional, Motor e Físico	297
11. Construção da Identidade e Desenvolvimento da Autoestima.....	298
12. Comportamentos agressivos: birra, manha, ciúmes, brigas	299
13. Orientação de como alimentar a criança de maneira saudável.....	300
14. Adaptação das crianças no Berçário	301
15. Criança e infância: conceito de infância, tipos de famílias e suas historicidades.....	305
16. Bases legais sobre a oferta da Educação Infantil no contexto brasileiro.....	320
17. O direito à educação: a legislação educacional brasileira.....	320
18. Socialização, interação, cultura, múltiplas linguagens e práticas sociais de educação	337
19. Cuidar e educar	341
20. O cotidiano e a rotina na educação infantil: profissionais	343
21. currículo.....	347
22. espaço/tempo.....	358
23. avaliação	364
24. planejamento e atividades.....	367
25. As concepções de ludicidade: o jogo, brinquedo e brincadeira e suas aplicações no processo de aprendizagem; Contribuições da brincadeira, das interações e da linguagem no processo de aprendizagem e desenvolvimento da criança.....	373
26. A linguagem e a criança: aquisição da linguagem; relações entre escrita, oralidade, linguagem verbal e não verbal; a criança na sociedade letrada.....	394
27. Prevenção de acidentes	399
28. Noções de primeiros socorros.....	401

LÍNGUA PORTUGUESA

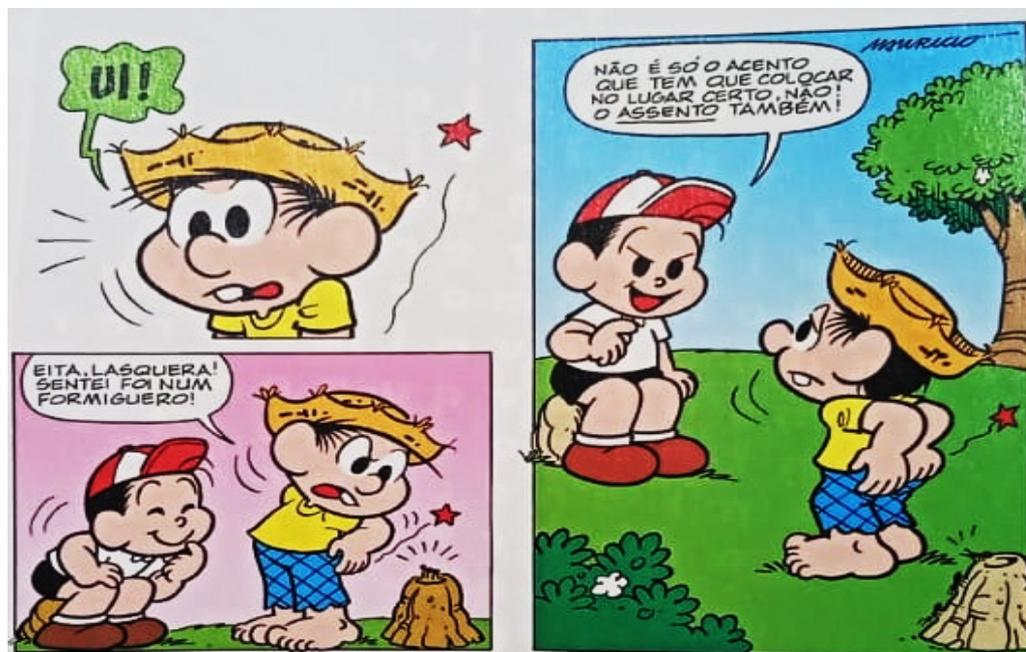
FONOLOGIA: CONCEITO; ENCONTROS VOCÁLICOS; DÍGRAFOS; DIVISÃO SILÁBICA

Fonologia

A fonologia também é um ramo de estudo da Linguística, mas ela se preocupa em analisar a organização e a classificação dos sons, separando-os em unidades significativas. É responsabilidade da fonologia, também, cuidar de aspectos relativos à divisão silábica, à acentuação de palavras, à ortografia e à pronúncia.

Sintetizando: a fonologia estuda os sons, preocupando-se com o significado de cada um e não só com sua estrutura física.

Para ficar mais claro, leia os quadrinhos:



(Gibizinho da Mônica, nº73, p.73)

O humor da tirinha é construído por meio do emprego das palavras acento e assento. Sabemos que são palavras diferentes, com significados diferentes, mas a pronúncia é a mesma. Lembra que a fonética se preocupa com o som e representa ele por meio de um Alfabeto específico? Para a fonética, então, essas duas palavras seriam transcritas da seguinte forma:

Acento	asêtu
Assento	asêtu

Percebeu? A transcrição é idêntica, já que os sons também são. Já a fonologia analisa cada som com seu significado, portanto, é ela que faz a diferença de uma palavra para a outra.

Bom, agora que sabemos que fonética e fonologia são coisas diferentes, precisamos de entender o que é fonema e letra.

Fonema: os fonemas são as menores unidades sonoras da fala. Atenção, estamos falando de menores unidades de som, não de sílabas. Observe a diferença: na palavra pato a primeira sílaba é pa-. Porém, o primeiro som é pê (P) e o segundo som é a (A).

Letra: as letras são as menores unidades gráficas de uma palavra.

Sintetizando: na palavra pato, pa- é a primeira sílaba; pê é o primeiro som; e P é a primeira letra.

Agora que já sabemos todas essas diferenciações, vamos entender melhor o que é e como se compõe uma sílaba.

Sílaba: A sílaba é um fonema ou conjunto de fonemas que emitido em um só impulso de voz e que tem como base uma vogal. A sílabas são classificadas de dois modos:

Classificação quanto ao número de sílabas:

As palavras podem ser:

– Monossílabas: as que têm uma só sílaba (pé, pá, mão, boi, luz, é...)

– Dissílabas: as que têm duas sílabas (café, leite, noites, caí, bota, água...)

– Trissílabas: as que têm três sílabas (caneta, cabeça, saúde, circuito, boneca...)

– Polissílabas: as que têm quatro ou mais sílabas (casamento, jesuíta, irresponsabilidade, paralelepípedo...)

Classificação quanto à tonicidade

As palavras podem ser:

– Oxítonas: quando a sílaba tônica é a última (ca-fé, ma-ra-cu-já, ra-paz, u-ru-bu...)

– Paroxítonas: quando a sílaba tônica é a penúltima (me-sa, sa-bo-ne-te, ré-gua...)

– Proparoxítonas: quando a sílaba tônica é a antepenúltima (sá-ba-do, tô-ni-ca, his-tó-ri-co...)

Lembre-se que:

Tônica: a sílaba mais forte da palavra, que tem autonomia fonética.

Átona: a sílaba mais fraca da palavra, que não tem autonomia fonética.

Na palavra telefone: te-, le-, ne- são sílabas átonas, pois são mais fracas, enquanto que fo- é a sílaba tônica, já que é a pronunciada com mais força.

Agora que já sabemos essas classificações básicas, precisamos entender melhor como se dá a divisão silábica das palavras.

Divisão silábica

A divisão silábica é feita pela silabação das palavras, ou seja, pela pronúncia. Sempre que for escrever, use o hífen para separar uma sílaba da outra. Algumas regras devem ser seguidas neste processo:

Não se separa:

– Ditongo: encontro de uma vogal e uma semivogal na mesma sílaba (cau-le, gai-o-la, ba-lei-a...)

– Tritongo: encontro de uma semivogal, uma vogal e uma semivogal na mesma sílaba (Pa-ra-guai, quais-quer, a-ve-ri-guou...)

– Dígrafo: quando duas letras emitem um único som na palavra. Não separamos os dígrafos ch, lh, nh, gu e qu (fa-cha-da, co-lhei-ta, fro-nha, pe-guei...)

– Encontros consonantais inseparáveis: re-cla-mar, psi-có-lo-go, pa-trão...)

Deve-se separar:

– Hiatos: vogais que se encontram, mas estão em sílabas vizinhas (sa-ú-de, Sa-a-ra, ví-a-mos...)

– Os dígrafos rr, ss, sc, e xc (car-ro, pás-sa-ro, pis-ci-na, ex-ce-ção...)

– Encontros consonantais separáveis: in-fec-ção, mag-nó-lia, rit-mo...)

ORTOÉPIA; PROSÓDIA

Ligando-se diretamente à correta produção dos fonemas e à perfeita colocação do acento tônico nas palavras, existem duas partes da gramática que se preocupam com a pronúncia-padrão do português. São elas a ortoépia e a prosódia.

Ortoépia

É a correta articulação e pronúncia dos grupos fônicos, está relacionada com a perfeita emissão das vogais, a correta articulação das consoantes e a ligação de vocábulos dentro de contextos.

Os erros de ortoépia caracterizam a linguagem popular, ao articular uma palavra, os falantes normalmente obedecem à lei do menor esforço. Dessa forma, são comuns casos como: “róba” em vez de rouba, “alejar” em vez de aleijar, “adivogado” em vez de advogado.

Erros cometidos contra a ortoépia são chamados de **cacoépia**. Alguns exemplos:

– **pronunciar erradamente vogais quanto ao timbre** - pronúncia correta, timbre fechado (ê, ô): omelete, alcova, crosta; pronúncia errada, timbre aberto (é, ó): omelete, alcova, crosta.

– **omitir fonemas** - cantar/cantá, trabalhar/trabalhá, amor/amô, abóbora/abóbra, prostrar/prostar, reivindicar/revindicar.

– **acréscimo de fonemas** - pneu/peneu, freada/freitada, bandeja/bandeija.

– **substituição de fonemas** - cutia/cotia, cabeçalho/cabeçário, bueiro/boeiro.

– **troca de posição de um ou mais fonemas** - caderneta/carde-neta, bicarbonato/bicabornato, muçulmano/mulçumano.

– **nasalização de vogais** - sobrançelha/sombrancelha, mendigo/mendingo, bugiganga/bungiganga ou buginganga.

– **pronunciar a crase** - A aula iria acabar às cinco horas. / A aula iria acabar as cinco horas.

– **ligar as palavras na frase de forma incorreta** - A/ aula iria/ acabar/ as/ cinco horas. Forma correta: A aula/ iria acabar/ às cinco horas.

Prosódia

Está relacionada com a correta acentuação e entonação das palavras tomando como padrão a língua considerada culta. Sua principal preocupação é o conhecimento da sílaba tônica de uma palavra.

Cometer um erro de prosódia, por exemplo, é transformar uma palavra paroxítona (como **rubrica**) em proparoxítona (**rúbrica**). Tais erros são chamados de **silabadas**.

Abaixo estão relacionados alguns exemplos de vocábulos que frequentemente geram dúvidas quanto à prosódia:

– **oxítonas** - Ex.: cateter, cister, condor, hangar, mister, negus, Nobel, novel, recém, refém, ruim, sutil, ureter.

- **paroxítonas** - Ex.: avaro, avito, barbárie, caracteres, cartomancia, ciclope, erudito, ibero, gratuito, ônix, poliglota, pudico, urubrica, tulipa.

- **proparoxítonas** - Ex.: aeródromo, alcoólatra, álibi, âmago, antídoto, elétrodo, lêvedo, protótipo, quadrúmano, vermifugo, zéfiro.

Há algumas palavras cujo acento prosódico é incerto, oscilante, mesmo na língua culta. Exemplos: acróbata/acrobata, Oceânia/Oceania, xerox/xérox e outras. Outras assumem significados diferentes, de acordo com a acentuação. Ex.: valido/válido, vivido/vívido.

ACENTUAÇÃO

— Definição

A acentuação gráfica consiste no emprego do acento nas palavras grafadas com a finalidade de estabelecer, com base nas regras da língua, a intensidade e/ou a sonoridade das palavras. Isso quer dizer que os acentos gráficos servem para indicar a sílaba tônica de uma palavra ou a pronúncia de uma vogal. De acordo com as regras gramaticais vigentes, são quatro os acentos existentes na língua portuguesa:

– **Acento agudo:** Indica que a sílaba tônica da palavra tem som aberto. Ex.: área, relógio, pássaro.

– **Acento circunflexo:** Empregado acima das vogais “a” e “o” para indicar sílaba tônica em vogal fechada. Ex.: acadêmico, âncora, avô.

– **Acento grave/crase:** Indica a junção da preposição “a” com o artigo “a”. Ex.: “Chegamos à casa”. Esse acento não indica sílaba tônica!

– **Til:** Sobre as vogais “a” e “o”, indica que a vogal de determinada palavra tem som nasal, e *nem sempre* recai sobre a sílaba tônica. Exemplo: a palavra *órfã* tem um acento agudo, que indica que a sílaba forte é “o” (ou seja, é acento tônico), e um til (ˆ), que indica que a pronúncia da vogal “a” é nasal, não oral. Outro exemplo semelhante é a palavra *bênção*.

— Monossílabas Tônicas e Átonas

Mesmo as palavras com apenas uma sílaba podem sofrer alteração de intensidade de voz na sua pronúncia. Exemplo: observe o substantivo masculino “dó” e a preposição “do” (contração da preposição “de” + artigo “o”). Ao comparar esses termos, percebermos que o primeiro soa mais forte que o segundo, ou seja, temos uma monossílabas tônica e uma átona, respectivamente. Diante de palavras monossílabas, a dica para identificar se é *tônica* (forte) ou *fraca átona* (fraca) é pronunciá-las em uma frase, como abaixo:

“Sinto grande dó ao vê-la sofrer.”
“Finalmente encontrei a chave do carro.”

Recebem acento gráfico:

– As monossílabas tônicas terminadas em: -a(s) → pá(s), má(s); -e(s) → pé(s), vê(s); -o(s) → só(s), pôs.

– As monossílabas tônicas formados por ditongos abertos -éis, -éu, -ói. Ex.: réis, véu, dói.

Não recebem acento gráfico:

– As monossílabas tônicas: par, nus, vez, tu, noz, quis.

– As formas verbais monossilábicas terminadas em “-ê”, nas quais a 3ª pessoa do plural termina em “-eem”. Antes do novo acordo ortográfico, esses verbos era acentuados. Ex.: *Ele lê* → *Eles têm leem*.

Exceção! O mesmo não ocorre com os verbos monossilábicos terminados em “-em”, já que a terceira pessoa termina em “-êm”. Nesses caso, a acentuação permanece acentuada. Ex.: *Ele tem* → *Eles têm*; *Ele vem* → *Eles vêm*.

Acentuação das palavras Oxítonas

As palavras cuja última sílaba é tônica devem ser acentuadas as oxítonas com sílaba tônica terminada em vogal tônica -a, -e e -o, sucedidas ou não por -s. Ex.: aliás, após, crachá, mocotó, pajé, vocês. Logo, não se acentuam as oxítonas terminadas em “-i” e “-u”. Ex.: caqui, urubu.

Acentuação das palavras Paroxítonas

São classificadas dessa forma as palavras cuja penúltima sílaba é tônica. De acordo com a regra geral, não se acentuam as palavras paroxítonas, a não ser nos casos específicos relacionados abaixo. Observe as exceções:

– Terminadas em -ei e -eis. Ex.: amásseis, cantásseis, fizésseis, hóquei, jôquei, pônei, saudáveis.

– Terminadas em -r, -l, -n, -x e -ps. Ex.: bíceps, caráter, córtex, esfíncter, fórceps, fóssil, líquen, lúmen, réptil, tórax.

– Terminadas em -i e -is. Ex.: beribéri, bílis, biquíni, cáqui, cútis, grátis, júri, lápis, oásis, táxi.

– Terminadas em -us. Ex.: bônus, húmus, ônus, Vênus, vírus, tônus.

– Terminadas em -om e -ons. Ex.: elétrons, nêutrons, prótons.

– Terminadas em -um e -uns. Ex.: álbum, álbuns, fórum, fóruns, quórum, quórums.

– Terminadas em -ã e -ão. Ex.: bênção, bênçãos, ímã, ímãs, órfã, órfãs, órgão, órgãos, sótão, sótãos.

Acentuação das palavras Proparoxítonas

Classificam-se assim as palavras cuja antepenúltima sílaba é tônica, e todas recebem acento, sem exceções. Ex.: ácaro, árvore, bárbaro, cálida, exército, fétido, lâmpada, líquido, médico, pássaro, tática, trânsito.

Ditongos e Hiatos

Acentuam-se:

– Oxítonas com sílaba tônica terminada em abertos “_éu”, “_éi” ou “_ói”, sucedidos ou não por “_s”. Ex.: anéis, fiéis, herói, mausoléu, sóis, véus.

– As letras “_i” e “_u” quando forem a segunda vogal tônica de um hiato e estejam isoladas ou sucedidas por “_s” na sílaba. Ex.: caí (ca-í), país (pa-ís), baú (ba-ú).

Não se acentuam:

– A letra “_i”, sempre que for sucedida por de “_nh”. Ex.: moinho, rainha, bainha.

– As letras “_i” e o “_u” sempre que aparecerem repetidas. Ex.: juuna, xiita. xiita.

– Hiatos compostos por “_ee” e “_oo”. Ex.: creem, deem, leem, enjoo, magoo.

O Novo Acordo Ortográfico

Confira as regras que levaram algumas palavras a perderem acentuação em razão do Acordo Ortográfico de 1990, que entrou em vigor em 2009:

1 – Vogal tônica fechada -o de -oo em paroxítonas.

Exemplos: enjôo – enjoo; magôo – magoo; perdôo – perdoos; vôo – voo; zôo – zoo.

2 – Ditongos abertos -oi e -ei em palavras paroxítonas.

Exemplos: alcalóide – alcaloide; andróide – androide; alcalóide – alcaloide; assembléia – assembleia; asteróide – asteroide; européia – europeia.

3 – Vogais -i e -u precedidas de ditongo em paroxítonas.

Exemplos: feiúra – feiura; maoísta – maoista; taoísmo – taoismo.

4 – Palavras paroxítonas cuja terminação é -em, e que possuem -e tônico em hiato.

Isso ocorre com a 3ª pessoa do plural do presente do indicativo ou do subjuntivo. Exemplos: deem; lêem – leem; relêem – relem; revêem.

5 – Palavras com trema: somente para palavras da língua portuguesa. Exemplos: bilíngüe – bilíngue; enxágüe – enxágue; lingüiça – lingüça.

6 – Paroxítonas homógrafas: são palavras que têm a mesma grafia, mas apresentam significados diferentes. Exemplo: o verbo **PARAR:** pára – para. Antes do Acordo Ortográfico, a flexão do verbo “parar” era acentuada para que fosse diferenciada da preposição “para”.

Atualmente, nenhuma delas recebe acentuação. Assim:

Antes: Ela sempre pára para ver a banda passar. [verbo / preposição]

Hoje: Ela sempre para para ver a banda passar. [verbo / preposição]

ORTOGRAFIA**– Definições**

Com origem no idioma grego, no qual *orto* significa “direito”, “exato”, e *grafia* quer dizer “ação de escrever”, ortografia é o nome dado ao sistema de regras definido pela gramática normativa que indica a escrita correta das palavras. Já a Ortografia Oficial se refere às práticas ortográficas que são consideradas oficialmente como adequadas no Brasil. Os principais tópicos abordados pela ortografia são: o emprego de acentos gráficos que sinalizam vogais tônicas, abertas ou fechadas; os processos fonológicos (crase/acento grave); os sinais de pontuação elucidativos de funções sintáticas da língua e decorrentes dessas funções, entre outros.

Os acentos: esses sinais modificam o som da letra sobre a qual recaem, para que palavras com grafia similar possam ter leituras diferentes, e, por conseguinte, tenham significados distintos. Resumidamente, os acentos são agudo (deixa o som da vogal mais aberto), circunflexo (deixa o som fechado), til (que faz com que o som fique nasalado) e acento grave (para indicar crase).

O alfabeto: é a base de qualquer língua. Nele, estão estabelecidos os sinais gráficos e os sons representados por cada um dos sinais; os sinais, por sua vez, são as vogais e as consoantes.

As letras K, Y e W: antes consideradas estrangeiras, essas letras foram integradas oficialmente ao alfabeto do idioma português brasileiro em 2009, com a instauração do Novo Acordo Ortográfico. As possibilidades da vogal Y e das consoantes K e W são, basicamente, para nomes próprios e abreviaturas, como abaixo:

– Para grafar símbolos internacionais e abreviações, como Km (quilômetro), W (watt) e Kg (quilograma).

– Para transcrever nomes próprios estrangeiros ou seus derivados na língua portuguesa, como Britney, Washington, Nova York.

Relação som X grafia: confira abaixo os casos mais complexos do emprego da ortografia correta das palavras e suas principais regras:

«ch» ou «x»? deve-se empregar o X nos seguintes casos:

– Em palavras de origem africana ou indígena. Exemplo: *oxum, abacaxi*.

– Após ditongos. Exemplo: *abaixar, faixa*.

– Após a sílaba inicial “en”. Exemplo: *enxada, enxergar*.

– Após a sílaba inicial “me”. Exemplo: *mexilhão, mexer, mexerica*.

s» ou «x»? utiliza-se o S nos seguintes casos:

– Nos sufixos “ese”, “isa”, “ose”. Exemplo: *síntese, avisa, verminose*.

– Nos sufixos “ense”, “osa” e “oso”, quando formarem adjetivos. Exemplo: *amazonense, formosa, jocosos*.

– Nos sufixos “ês” e “esa”, quando designarem origem, título ou nacionalidade. Exemplo: *marquês/marquesa, holandês/holandesa, burguês/burguesa*.

– Nas palavras derivadas de outras cujo radical já apresenta “s”. Exemplo: *casa – casinha – casarão; análise – analisar*.

Porque, Por que, Porquê ou Por quê?

– *Porque* (junto e sem acento): é conjunção explicativa, ou seja, indica *motivo/razão*, podendo substituir o termo *pois*. Portanto, toda vez que essa substituição for possível, não haverá dúvidas de que o emprego do *porque* estará correto. Exemplo: Não choveu, *porque/pois* nada está molhado.

– *Por que* (separado e sem acento): esse formato é empregado para introduzir uma pergunta ou no lugar de “o motivo pelo qual”, para estabelecer uma relação com o termo anterior da oração. Exemplos: *Por que* ela está chorando? / Ele explicou *por que* do cancelamento do show.

– *Porquê* (junto e com acento): trata-se de um substantivo e, por isso, pode estar acompanhado por artigo, adjetivo, pronome ou numeral. Exemplo: Não ficou claro o *porquê* do cancelamento do show.

– *Por quê* (separado e com acento): deve ser empregado ao fim de frases interrogativas. Exemplo: Ela foi embora novamente. *Por quê?*

RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO

PRINCÍPIO DA REGRESSÃO OU REVERSÃO

Princípio da regressão é uma abordagem que visa encontrar um valor inicial requerido pelo problema com base em um valor final fornecido. Em outras palavras, é um método utilizado para resolver problemas de primeiro grau, ou seja, problemas que podem ser expressos por equações lineares, trabalhando de forma inversa, ou "de trás para frente".

Esteja atento:

Você precisa saber transformar algumas operações:

Soma \leftrightarrow a regressão é feita pela **subtração**.

Subtração \leftrightarrow a regressão é feita pela **soma**.

Multiplificação \leftrightarrow a regressão é feita pela **divisão**.

Divisão \leftrightarrow a regressão é feita pela **multiplificação**

Exemplo:

1. SENAI

O sr. Altair deu muita sorte em um programa de capitalização bancário. Inicialmente, ele apresentava um saldo devedor X no banco, mas resolveu depositar 500 reais, o que cobriu sua dívida e ainda lhe sobrou uma certa quantia A. Essa quantia A, ele resolveu aplicar no programa e ganhou quatro vezes mais do que tinha, ficando então com uma quantia B. Uma segunda vez, o sr. Altair resolveu aplicar no programa, agora a quantia B que possuía, e novamente saiu contente, ganhou três vezes o valor investido. Ao final, ele passou de devedor para credor de um valor de R\$ 3 600,00 no banco. Qual era o saldo inicial X do sr. Altair?

- (A) -R\$ 350,00.
- (B) -R\$ 300,00.
- (C) -R\$ 200,00.
- (D) -R\$ 150,00.
- (E) -R\$ 100,00.

Resolução:

Devemos partir da última aplicação. Sabemos que a última aplicação é 3B, logo:

$$3B = 3600 \rightarrow B = 3600/3 \rightarrow B = 1200$$

A 1ª aplicação resultou em B e era 4A: $B = 4A \rightarrow 1200 = 4A \rightarrow A = 1200/4 \rightarrow A = 300$

A é o saldo que sobrou do pagamento da dívida X com os 500 reais: $A = 500 - X \rightarrow 300 = 500 - X \rightarrow$

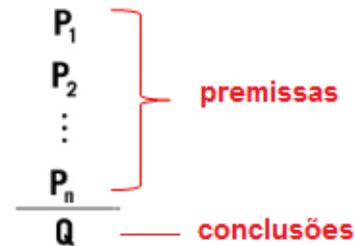
$$-X = 300 - 500 \rightarrow -X = -200. (-1) \rightarrow X = 200.$$

Como o valor de X representa uma dívida representamos com o sinal negativo: a dívida era de R\$ -200,00.

Resposta: C.

LÓGICA DEDUTIVA, ARGUMENTATIVA E QUANTITATIVA

Um argumento refere-se à declaração de que um conjunto de proposições iniciais leva a outra proposição final, que é uma consequência das primeiras. Em outras palavras, um argumento é a relação que conecta um conjunto de proposições, denotadas como P_1, P_2, \dots, P_n , conhecidas como premissas do argumento, a uma proposição Q, que é chamada de conclusão do argumento.



Exemplo:

P1: Todos os cientistas são loucos.

P2: Martiniano é louco.

Q: Martiniano é um cientista.

O exemplo fornecido pode ser denominado de Silogismo, que é um argumento formado por duas premissas e uma conclusão.

Quando se trata de argumentos lógicos, nosso interesse reside em determinar se eles são válidos ou inválidos. Portanto, vamos entender o que significa um argumento válido e um argumento inválido.

Argumentos Válidos

Um argumento é considerado válido, ou legítimo, quando a conclusão decorre necessariamente das propostas apresentadas.

Exemplo de silogismo:

P1: Todos os homens são pássaros.

P2: Nenhum pássaro é animal.

C: Logo, nenhum homem é animal.

Este exemplo demonstra um argumento logicamente estruturado e, por isso, válido. Entretanto, isso não implica na verdade das premissas ou da conclusão.

Importante enfatizar que a classificação de avaliação de um argumento é a sua estrutura lógica, e não o teor de suas propostas ou conclusões. Se a estrutura for formulada corretamente, o argumento é considerado válido, independentemente da veracidade das propostas ou das conclusões.

Como determinar se um argumento é válido?

A validade de um argumento pode ser verificada por meio de diagramas de Venn, uma ferramenta extremamente útil para essa finalidade, frequentemente usada para analisar a lógica de argumentos. Vamos ilustrar esse método com o exemplo mencionado acima. Ao afirmar na afirmação P1 que “todos os homens são pássaros”, podemos representar esta afirmação da seguinte forma:



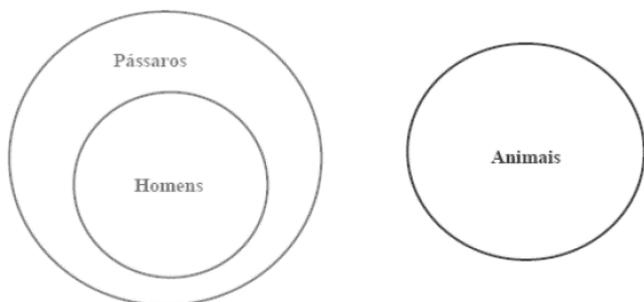
Note-se que todos os elementos do conjunto menor (homens) estão contidos no conjunto maior (pássaros), diminuindo que todos os elementos do primeiro grupo pertencem também ao segundo. Esta é a forma padrão de representar graficamente a afirmação “Todo A é B”: dois círculos, com o menor dentro do maior, onde o círculo menor representa o grupo classificado após a expressão “Todo”.

Quanto à afirmação “Nenhum pássaro é animal”, a palavra-chave aqui é “Nenhum”, que transmite a ideia de completa separação entre os dois conjuntos incluídos.



A representação gráfica da afirmação “Nenhum A é B” sempre consistirá em dois conjuntos distintos, sem sobreposição alguma entre eles.

Ao combinar as representações gráficas das duas indicações mencionadas acima e analisá-las, obteremos:



Ao analisar a conclusão de nosso argumento, que afirma “Nenhum homem é animal”, e compará-la com as representações gráficas das metas, questionamos: essa conclusão decorre logicamente das metas? Definitivamente, sim!

Percebemos que o conjunto dos homens está completamente separado do conjunto dos animais, diminuindo uma dissociação total entre os dois. Portanto, concluímos que este argumento é válido.

Argumentos Inválidos

Um argumento é considerado inválido, também chamado de ilegítimo, mal formulado, falacioso ou sofisma, quando as propostas apresentadas não são capazes de garantir a verdade da conclusão.

Por exemplo:

P1: Todas as crianças gostam de chocolate.

P2: Patrícia não é criança.

C: Logo, Patrícia não gosta de chocolate.

Este exemplo ilustra um argumento inválido ou falacioso, pois as premissas não estabelecem de maneira conclusiva a veracidade da conclusão. É possível que Patrícia aprecie chocolate, mesmo não sendo criança, uma vez que a proposta inicial não limite o gosto por chocolate exclusivamente para crianças.

Para demonstrar a invalidez do argumento supracitado, utilizaremos diagramas de conjuntos, tal como foi feito para provar a validade de um argumento válido. Iniciaremos com as primeiras metas: “Todas as crianças gostam de chocolate”.



Examinemos a segunda premissa: “Patrícia não é criança”. Para obrigar, precisamos referenciar o diagrama criado a partir da primeira localização e determinar a localização possível de Patrícia, levando em consideração o que a segunda localização estabelece.

Fica claro que Patrícia não pode estar dentro do círculo que representa as crianças. Essa é a única restrição imposta pela segunda colocação. Assim, podemos deduzir que existem duas posições possíveis para Patrícia no diagrama:

1º) Fora do círculo que representa o conjunto maior;

2º) Dentro do conjunto maior, mas fora do círculo das crianças.

Vamos analisar:



Finalmente, passemos à análise da conclusão: “Patrícia não gosta de chocolate”. Ora, o que nos resta para sabermos se este argumento é válido ou não, é justamente confirmar se esse resultado (se esta conclusão) é necessariamente verdadeiro!

– É necessariamente verdadeiro que Patrícia não gosta de chocolate? Olhando para o desenho acima, respondemos que não! Pode ser que ela não goste de chocolate (caso esteja fora do círculo), mas também pode ser que goste (caso esteja dentro do círculo)! Enfim, o argumento é inválido, pois as premissas não garantiram a veracidade da conclusão!

Métodos para validação de um argumento

Vamos explorar alguns métodos que nos ajudarão a determinar a validade de um argumento:

1º) Diagramas de conjuntos: ideal para argumentos que contenham as palavras "todo", "algum" e "nenhum" ou suas convenções como "cada", "existe um", etc. referências nas indicações.

2º) Tabela-verdade: recomendada quando o uso de diagramas de conjuntos não se aplica, especialmente em argumentos que envolvem conectores lógicos como "ou", "e", "→" (implica) e "↔" (se e somente se) . O processo inclui a criação de uma tabela que destaca uma coluna para cada premissa e outra para a conclusão. O principal desafio deste método é o aumento da complexidade com o acréscimo de proposições simples.

3º) Operações lógicas com conectivos, assumindo posições verdadeiras: aqui, partimos do princípio de que as premissas são verdadeiras e, através de operações lógicas com conectivos, buscamos determinar a veracidade da conclusão. Esse método oferece um caminho rápido para demonstrar a validade de um argumento, mas é considerado uma alternativa secundária à primeira opção.

4º) Operações lógicas considerando propostas verdadeiras e conclusões falsas: este método é útil quando o anterior não fornece uma maneira direta de avaliar o valor lógico da conclusão, solicitando, em vez disso, uma análise mais profunda e, possivelmente, mais complexa.

Em síntese, temos:

		Deve ser usado quando:	Não deve ser usado quando:
1º método	Utilização dos Diagramas (circunferências).	O argumento apresentar as palavras todo, nenhum, ou algum	O argumento não apresentar tais palavras.
2º método	Construção das tabelas-verdade.	Em qualquer caso, mas preferencialmente quando o argumento tiver no máximo duas proposições simples.	O argumento não apresentar três ou mais proposições simples.
3º método	Considerando as premissas verdadeiras e testando a conclusão verdadeira.	O 1º método não poder ser empregado, e houver uma premissa que seja uma proposição simples; ou que esteja na forma de uma conjunção (e).	Nenhuma premissa for uma proposição simples ou uma conjunção.
4º método	Verificar a existência de conclusão falsa e premissas verdadeiras.	O 1º método ser empregado, e a conclusão tiver a forma de uma proposição simples; ou estiver na forma de uma condicional (se...então...).	A conclusão não for uma proposição simples, nem uma desjunção, nem uma condicional.

Exemplo: diga se o argumento abaixo é válido ou inválido:

$$\begin{array}{l}
 (p \wedge q) \rightarrow r \\
 \sim r \text{ —————} \\
 \sim p \vee \sim q
 \end{array}$$

Resolução:

1ª Pergunta: o argumento inclui as expressões "todo", "algum", ou "nenhum"? Se uma resposta negativa, isso exclui a aplicação do primeiro método, levando-nos a considerar outras opções.

2ª Pergunta: o argumento é composto por, no máximo, duas proposições simples? Caso a resposta seja negativa, o segundo método também é descartado da análise.

3ª Pergunta: alguma das propostas consiste em uma proposição simples ou em uma conjunção? Se afirmativo, como no caso da segunda proposição ser ($\sim r$), podemos proceder com o terceiro método. Se desejarmos explorar mais opções, temos obrigações com outra pergunta.

4ª Pergunta: a conclusão é formulada como uma proposição simples, uma disjunção, ou uma condicional? Se a resposta for positiva, e a conclusão para uma disjunção, por exemplo, temos a opção de aplicar o método quarto, se assim escolhermos.

Vamos seguir os dois caminhos: resolveremos a questão pelo 3º e pelo 4º método.

Analise usando o Terceiro Método a partir do princípio de que as premissas são verdadeiras e avalie a veracidade da conclusão, dessa forma, será obtido:

2ª Premissa: Se $\sim r$ é verdade, isso implica que r é falso.

1ª Premissa: se $(p \wedge q) \rightarrow r$ é verdade, e já estabelecemos que r é falso, isso nos leva a concluir que $(p \wedge q)$ também deve ser falso. Uma conjunção é falsa quando pelo menos uma das proposições é falsa ou ambas são. Portanto, não conseguimos determinar os valores específicos de p e q com esta abordagem. Apesar da aparência inicial de adequação, o terceiro método não nos permite concluir definitivamente sobre a validade do argumento.

Analise usando o Quarto Método considerando a conclusão como falsa e as premissas como verdadeiras, chegaremos a:

Conclusão: Se $\sim p \vee \sim q$ é falso, então tanto p quanto q são verdadeiros. Procedemos ao teste das propostas sob a suposição de sua verdade:

1ª Premissa: Se $(p \wedge q) \rightarrow r$ é considerado verdadeiro, e p e q são verdadeiros, a situação condicional também é verdadeira, o que nos leva a concluir que r deve ser verdadeiro.

2ª Premissa) Com r sendo verdadeiro, encontramos um conflito, pois isso tornaria $\sim r$ falso. Contudo, nesta análise, o objetivo é verificar a coexistência de posições verdadeiras com uma conclusão falsa. A ausência dessa coexistência indica que o argumento é válido. Portanto, concluímos que o argumento é válido sob o método quarto.

Lógica de primeira ordem

Alguns argumentos utilizam proposições que empregam quantificadores, essenciais em proposições categóricas para estabelecer uma relação consistente entre sujeito e predicado. O foco é na coerência e no sentido da proposição, independentemente de sua veracidade.

As formas comuns incluem:

Todo A é B.

Nenhum A é B.

Algum A é B.

Algum A não é B. Aqui, "A" e "B" representam os termos ou características envolvidas nas proposições categóricas.

Classificação de uma proposição categórica de acordo com o tipo e a relação

As proposições categóricas podem ser diferenciadas observando dois critérios essenciais: qualidade e quantidade ou extensão.

– **Qualidade:** esse concurso distingue as proposições categóricas em afirmativas ou negativas, baseando-se na natureza da afirmação feita.

– **Oferta ou extensão:** esta classificação é denominada como proposições categóricas, como universais ou particulares, dependendo do quantificador do destinatário na proposição.

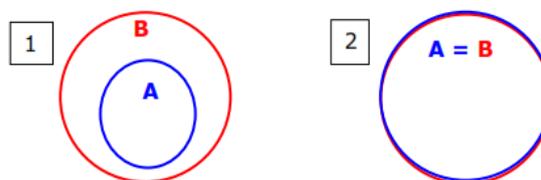
Universais { universal afirmativa: TODO A é B.
universal negativa: NENHUM A é B.

Particulares { particular afirmativa: ALGUM A é B.
particular negativa: ALGUM A NÃO é B.

Dentro dessas categorias, baseando-se na qualidade e na extensão, identificam-se quatro tipos principais de proposições, simbolizados pelas letras A, E, I, e O.

Universal Afirmativa (Tipo A) – “Todo A é B”.

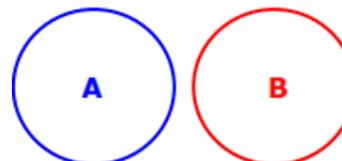
Existem duas interpretações possíveis.



Essas proposições declararam que o conjunto "A" está incluído dentro do conjunto "B", significando que cada elemento de "A" pertence também a "B". Importante notar que "Todo A é B" difere de "Todo B é A".

Universal negativa (Tipo E) – “NENHUM A é B”.

Essas proposições estabelecem que os conjuntos "A" e "B" não consideram nenhum elemento. Vale ressaltar que afirmar “Nenhum A é B” equivale a dizer “Nenhum B é A”. Esta negativa universal pode ser representada pelo diagrama em que A e B não se intersectam ($A \cap B = \emptyset$):



NOÇÕES DE INFORMÁTICA

CONHECIMENTOS BÁSICOS DE MICROCOMPUTADORES PC-HARDWARE

HARDWARE

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

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

- **Gabinete**

Também conhecido como torre ou caixa, é a estrutura que abriga os componentes principais de um computador, como a placa-mãe, processador, memória RAM, e outros dispositivos internos. Serve para proteger e organizar esses componentes, além de facilitar a ventilação.



Gabinete

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

- **Processador ou CPU (Unidade de Processamento Central)**

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



CPU

- **Cooler**

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



Cooler

- **Placa-mãe**

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



Placa-mãe

- **Fonte**

A fonte de alimentação é o componente que fornece energia elétrica para o computador. Ela converte a corrente alternada (AC) da tomada em corrente contínua (DC) que pode ser usada pelos componentes internos do computador.



Fonte

- **Placas de vídeo**

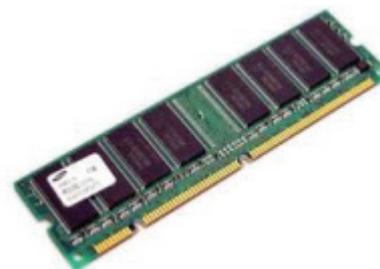
São dispositivos responsáveis por renderizar as imagens para serem exibidas no monitor. Elas processam dados gráficos e os convertem em sinais visuais, sendo essenciais para jogos, edição de vídeo e outras aplicações gráficas intensivas.



Placa de vídeo

- **Memória RAM**

Random Access Memory ou Memória de Acesso Randômico é uma memória volátil e rápida que armazena temporariamente os dados dos programas que estão em execução no computador. Ela perde o conteúdo quando o computador é desligado.



Memória RAM

- **Memória ROM**

Read Only Memory ou Memória Somente de Leitura é uma memória não volátil que armazena permanentemente as instruções básicas para o funcionamento do computador, como o BIOS (Basic Input/Output System ou Sistema Básico de Entrada/Saída). Ela não perde o conteúdo quando o computador é desligado.

- **Memória cache**

Esta é uma memória muito rápida e pequena que armazena temporariamente os dados mais usados pelo processador, para acelerar o seu desempenho. Ela pode ser interna (dentro do processador) ou externa (entre o processador e a memória RAM).

- **Periféricos de entrada, saída e armazenamento**

São dispositivos externos que se conectam ao computador para adicionar funcionalidades ou capacidades.

São classificados em:

- **Periféricos de entrada:** Dispositivos que permitem ao usuário inserir dados no computador, como teclados, mouses, scanners e microfones.



Periféricos de entrada

– **Periféricos de saída:** Dispositivos que permitem ao computador transmitir dados para o usuário, como monitores, impressoras e alto-falantes.



Periféricos de saída

– **Periféricos de entrada e saída:** Dispositivos que podem receber dados do computador e enviar dados para ele, como drives de disco, monitores touchscreen e modems.



Periféricos de entrada e saída

– **Periféricos de armazenamento:** dispositivos usados para armazenar dados de forma permanente ou temporária, como discos rígidos, SSDs, CDs, DVDs e pen drives.



Periféricos de armazenamento

SOFTWARE

Software é um agrupamento de comandos escritos em uma linguagem de programação². Estes comandos, ou instruções, criam as ações dentro do programa, e permitem seu funcionamento.

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

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

Os softwares podem ser classificados em:

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

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

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

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

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

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

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

² <http://www.itvale.com.br>

NOÇÕES DE SISTEMAS OPERACIONAIS

Fundamentos e operação

Um sistema operacional é um software que atua como intermediário entre o hardware do computador e os programas de aplicação. Ele gerencia recursos como memória, processador, dispositivos de entrada e saída, entre outros.

As principais funções de um sistema operacional incluem o gerenciamento de processos, memória, dispositivos de entrada/saída e arquivos.

Organização e gerenciamento de informações

Um sistema operacional organiza e gerencia informações por meio de sistemas de arquivos. Ele controla como os dados são armazenados, acessados e manipulados no disco rígido ou em outros dispositivos de armazenamento.

O sistema operacional também fornece ferramentas para gerenciar permissões de acesso aos arquivos e pastas, garantindo a segurança dos dados.

Arquivos, pastas e programas

Os arquivos são unidades básicas de armazenamento de dados em um computador. Eles podem conter texto, imagens, vídeos, programas, entre outros tipos de informações.

As pastas são usadas para organizar e agrupar registros relacionados a um sistema de arquivos.

Os programas são conjuntos de instruções ou código executável que realizam tarefas específicas quando executados pelo sistema operacional.

Sistemas Operacionais Modernos

- **Ubuntu Linux**

Essa é uma distribuição de sistema operacional baseada em Linux, conhecida por sua estabilidade, segurança e flexibilidade. É amplamente utilizado em servidores e estações de trabalho para uma variedade de fins, desde desenvolvimento de software até computação em nuvem.

Vejamos um resumo de sua interface gráfica:

- Barra de Atividades (Activities Bar)

Localizada no topo da tela, permite acessar o menu de atividades, alternar entre janelas abertas e acessar a lista de aplicativos.

- Menu de Atividades (Activities Menu)

Ao clicar no ícone do Ubuntu no canto superior esquerdo ou pressionar a tecla “Super” (tecla do logotipo do Windows), o menu de atividades é exibido, mostrando uma visão geral das áreas de trabalho virtuais, a lista de aplicativos e a barra de pesquisa.

- Lançador (Launcher)

Localizado à esquerda da tela, exibe os ícones dos aplicativos favoritos e frequentemente usados para acesso rápido.

- Dash

A área de busca universal, acessada através do menu de atividades ou pressionando a tecla “Super” (tecla do logotipo do Windows) e digitando, permite pesquisar por aplicativos, arquivos e configurações do sistema.

- Área de Trabalho (Desktop)

O espaço de trabalho onde você pode colocar ícones de aplicativos, arquivos e pasta para acesso rápido.

- Área de Notificação (Notification Area)

Localizada no canto superior direito, exibe ícones de status do sistema, notificações e fornece acesso rápido a configurações como rede, volume e bateria.

- Explorador de Arquivos (Nautilus)

Permite navegar, visualizar e gerenciar arquivos e pastas no sistema de arquivos.

- Configurações do Sistema (Settings)

A interface gráfica para personalizar configurações do sistema, como rede, personalização, contas de usuário, entre outros.

LEGISLAÇÃO MUNICIPAL

LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE DIVINÓPOLIS

LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE DIVINÓPOLIS-MG

PREÂMBULO

Nós, representantes do Povo de Divinópolis, reunidos na Câmara Municipal, animados pelo compromisso de promover a liberdade, a igualdade, o desenvolvimento, a segurança, a justiça e o bem-estar de todos, promulgamos, sob a proteção do Divino Espírito Santo, a seguinte Lei Orgânica do Município de Divinópolis.

TÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º O Município de Divinópolis integra, com autonomia político-administrativa e financeira, o Estado de Minas Gerais e a República Federativa do Brasil.

Parágrafo único. O Município se organiza e se rege por esta Lei Orgânica e pelas demais leis que adotar, observados os princípios constitucionais da República e do Estado.

Art. 2º A sede do Município é a cidade de Divinópolis.

Art. 3º Todo poder emana do Povo, que o exerce diretamente ou por meio de representantes por ele eleitos.

§1º A soberania popular é exercida:

I - indiretamente: pelo Prefeito e pelos Vereadores, todos eleitos em sufrágio universal e pelo voto direto; (Redação dada pela Emenda à LOM nº 21/2014)

II - diretamente: nos termos da lei e, em especial, mediante:

a) iniciativa popular, na proposição de leis de interesse local, incluindo emendas à Lei Orgânica do Município;

b) plebiscito, convocado pela Câmara Municipal, na forma como indicar a lei e nos termos do Regimento Interno;

c) referendo, autorizado pela Câmara Municipal, nos termos do respectivo Regimento Interno e quando o indicar a lei;

d) fiscalização dos atos e decisões do Governo Municipal, bem como da prestação de serviços públicos, inclusive quando outorgados a concessionários;

e) acesso aos documentos públicos em geral e segundo regulamentação em lei especial;

f) participação nas audiências públicas promovidas por qualquer dos Poderes do Município, conforme disposto, respectivamente, na lei ou no Regimento Interno.

§2º Qualquer cidadão, partido político, associação, sindicato ou entidade civil regularmente constituídos são parte legítima para denunciar à Câmara Municipal, ao Ministério Público ou ao Tribunal de Contas atos e decisões de qualquer dos Poderes do Município que atentem contra:

I - disposições constitucionais e de leis;

II - os princípios constitucionais da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade e, ainda, os da razoabilidade e transparência;

III - o patrimônio público e os interesses legítimos, coletivos ou difusos.

§3º Poderá a Câmara Municipal, antes de iniciado o respectivo processo de discussão e votação, convocar plebiscito para efeito de manifestação popular antecipada sobre matérias que envolvam:

I - obras e serviços de grande vulto, de que decorra considerável endividamento, que impliquem em alteração substancial da cidade, especialmente nos seus aspectos urbanísticos, ou que possam comprometer seu patrimônio histórico-cultural;

II - projetos de qualquer natureza, cuja execução possa comprometer o meio ambiente ecologicamente equilibrado e oferecer riscos à saudável qualidade de vida dos munícipes;

III - discussão sobre normas inseridas no Plano Diretor e nos Códigos de Obras e de Posturas Municipais.

§4º Quando se tratar de interesse específico no âmbito de bairro ou distrito, a iniciativa popular poderá ser tomada por cinco por cento dos eleitores inscritos ali domiciliados, na forma da Lei. (Incluído pela Emenda à LOM nº 014/09)

Art. 4º Constituem objetivos fundamentais do Município, além dos previstos na Constituição do Estado:

I - construir uma sociedade livre, justa e solidária;

II - promover o bem comum a todos os munícipes;

III - erradicar a pobreza, o analfabetismo e a marginalização.

Art. 5º São símbolos do Município a Bandeira, o Hino e o Braço.

TÍTULO II DOS DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS

Art. 6º O Município assegura, em seu território e nos limites de sua competência, os direitos e garantias fundamentais que as Constituições da República e do Estado conferem aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País.

Art. 7º Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo de 15 (quinze) dias.

Art. 8º O Município garante o exercício do direito de reunião e de outras liberdades constitucionais, além da defesa da ordem pública, da segurança pessoal e dos patrimônios público e privado.

Art. 9º Ao Município é vedado:

I - estabelecer cultos religiosos ou igrejas, subvencioná-los, embaraçar-lhes o funcionamento ou manter com eles ou seus representantes relações de dependência ou aliança, ressalvada, na forma da lei, a colaboração de interesse público;

II - recusar fé aos documentos públicos;

III - criar distinções entre brasileiros ou preferências entre os mesmos.

**TÍTULO III
DO MUNICÍPIO**

**CAPÍTULO ÚNICO
DA ORGANIZAÇÃO DO MUNICÍPIO**

**SEÇÃO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 10 São poderes do Município, independentes e harmônicos entre si, o Legislativo e o Executivo.

**SEÇÃO II
DA COMPETÊNCIA DO MUNICÍPIO**

Art. 11. Ao Município compete prover tudo quanto diga respeito ao interesse local e, especialmente:

I- elaborar o Plano Plurianual, a Lei de Diretrizes Orçamentárias e a Lei Orçamentária Anual;

II- elaborar o Plano Diretor de Desenvolvimento Integrado;

III- instituir e arrecadar os tributos de sua competência, nos termos da legislação específica;

IV- organizar o quadro e estabelecer o regime de seus servidores, ouvido o sindicato representativo da categoria, que deverá encaminhar parecer opinativo circunstanciado quando em ocasião de apresentação de proposições. (NR Emenda à LOM nº 029, de 19/02/2019)

V- organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local, inclusive o de transporte coletivo, que tem caráter essencial;

VI- dispor sobre a administração, utilização e alienação de seus bens;

VII- adquirir bens, inclusive mediante desapropriação por necessidade ou utilidade pública, ou por interesse social;

VIII- instituir serviço especializado de fiscalização a pesos, medidas e condições sanitárias dos gêneros alimentícios nos locais de venda;

IX- criar, organizar e suprimir distritos, observada a legislação estadual;

X- criar e organizar a Guarda Municipal, destinada à proteção de seus bens, serviços e instalações, conforme dispuser a lei;

XI- fiscalizar a conservação, o transporte e o comércio de gêneros alimentícios destinados ao abastecimento público;

XII- manter, sob sua exclusiva administração, os cemitérios e os serviços funerários públicos e, sob sua fiscalização, os cemitérios e crematórios particulares e os serviços funerários por eles mantidos, para prestação destes serviços exclusivamente aos seus clientes. (Redação dada pela Emenda à LOM nº 23/2014)

XIII- estabelecer normas de edificação, de loteamento, de arruamento e de zoneamento urbano, bem como as limitações urbanísticas convenientes à ordenação de seu território;

XIV- fazer cessarem, no exercício do poder de polícia administrativa, as atividades que violarem as normas de saúde, sossego, higiene, meio ambiente, segurança, funcionalidade, estética, moralidade e outras de interesse da coletividade;

XV- estabelecer e impor penalidades por infração a leis e regulamentos;

XVI- legislar sobre apreensão e depósito de semoventes, materiais e móveis em geral, no caso de transgressão a leis e demais atos municipais, bem como sobre a forma e as condições de destinação das coisas apreendidas;

XVII- legislar sobre a erosão existente nos parcelamentos do solo urbano, visando ao levantamento das áreas degradadas;

XVIII- zelar pela liberdade de consciência e de crença e pelo livre exercício de cultos religiosos;

XIX- estimular a educação e as atividades esportivas e culturais;

XX- prestar assistência aos municípios, nas emergências médico-hospitalares e de pronto-socorro, por seus próprios serviços ou mediante convênio com instituições especializadas, públicas ou privadas;

XXI- cuidar do amparo à maternidade, à infância, aos desvalidos, aos idosos e aos menores carentes;

XXII- suplementar a legislação federal e a estadual no que couber, bem como legislar sobre assuntos de interesse local.

**SEÇÃO III
DA COMPETÊNCIA COMUM**

Art. 12. É competência do Município, comum ao Estado e à União:

I- zelar pela guarda da Constituição, das leis e das instituições democráticas e conservar o patrimônio público;

II- cuidar da saúde e assistência pública, bem como da proteção e garantia das pessoas portadoras de deficiência;

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;

IV- impedir a evasão, a destruição e a descaracterização de obras de arte e de outros bens de valor histórico, artístico e cultural;

V- proporcionar os meios de acesso à cultura, à educação e à ciência;

VI- proteger o meio ambiente, combater a poluição, em qualquer de suas formas, e preservar as florestas, a fauna e a flora;

VII- fomentar as atividades agropecuárias, organizar o abastecimento alimentar e estimular, particularmente, o melhor aproveitamento da terra;

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

IX- registrar, acompanhar e fiscalizar a concessão do direito de pesquisa e exploração de recursos hídricos e minerais em seu território;

X- estabelecer e implantar política de educação para a segurança do trânsito;

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

**SEÇÃO IV
DO DOMÍNIO PÚBLICO**

Art. 13. São bens municipais todas as coisas móveis e imóveis, direitos e ações que, a qualquer título, pertençam ao Município.

Art. 14. Cabe ao Prefeito a administração dos bens municipais, respeitada a autonomia da Câmara Municipal naqueles utilizados em seus serviços.

Parágrafo único - É proibida a mudança de destinação, total ou parcial, de bem imóvel de uso comum do Povo, sem prévia autorização legislativa, que será necessariamente precedida de concordância do respectivo conselho comunitário.

Art. 15. Todos os bens municipais deverão ser cadastrados, zelados e tecnicamente identificados, especialmente as edificações de interesse administrativo, as terras públicas e a documentação dos serviços públicos.

Parágrafo único. A identificação técnica dos bens do Município será atualizada no mínimo ao final de cada gestão, garantindo-se a qualquer munícipe o acesso às informações contidas no cadastro correspondente.

Art. 16. A alienação de bens municipais, subordinada à existência de interesse público devidamente justificado, será sempre precedida de avaliação e obedecerá às seguintes normas:

I – quando imóveis, dependerá de autorização legislativa e licitação nas modalidades concorrência ou leilão, dispensando-se estas nos seguintes casos: (NR Emenda à LOM nº 031, de 19/08/2020)

a) doação, constando da lei autorizativa e da respectiva escritura pública os encargos do donatário, o prazo de seu cumprimento e a cláusula de retrocessão, sob pena de nulidade do ato;

b) permuta por outro imóvel que atenda às finalidades precípuas da administração municipal, observados os fatores localização e preço compatível com o valor de mercado, apurado à época de sua avaliação;

c) doação em pagamento;

d) venda a outro órgão ou entidade da administração pública de qualquer esfera de governo;

II - quando móveis, dependerá de licitação, dispensada esta nos seguintes casos:

a) doação;

b) permuta por outro bem que atenda às finalidades precípuas da administração municipal, observados os fatores de utilidade e preço compatível com o valor de mercado, apurado à época da respectiva avaliação;

c) venda de ações, que serão obrigatoriamente negociadas em bolsa, obedecida a legislação específica;

d) venda de títulos, na forma da legislação pertinente;

e) venda de bens produzidos ou comercializados por órgãos ou entidades da administração pública municipal, em virtude de suas finalidades institucionais;

f) venda de materiais e equipamentos para outros órgãos ou entidades da administração pública, sem utilização previsível por quem deles disponha;

III - a venda de áreas urbanas remanescentes de obras públicas ou inaproveitáveis para qualquer tipo de edificação, aos proprietários de imóveis lindeiros, depende apenas de avaliação prévia e autorização legislativa;

IV - as áreas resultantes de modificação de alinhamento serão alienadas nas mesmas condições do inciso anterior, quer sejam aproveitáveis ou não.

§1º O Município, preferencialmente à venda ou doação de seus bens imóveis, concederá direito real de uso, mediante prévia autorização legislativa e licitação, na modalidade concorrência, dispensada esta quando o uso se destinar a outro órgão ou entidade da administração pública. (Redação dada pela Emenda à LOM nº 22/2014)

§2º A aquisição de bens imóveis, por compra ou permuta, dependerá de prévia avaliação e autorização legislativa.

§3º Os imóveis doados pelo Município não poderão ser alienados ou transferidos, a qualquer título, antes de 10 (dez) anos, devendo constar obrigatoriamente do ato translativo esta condição, sob pena de nulidade, salvo nos procedimentos aplicáveis à Regularização Fundiária Urbana (Reurb), na forma prevista na Lei Federal nº 13.465, de 11 de julho de 2017 (Redação dada pela Emenda à LOM nº 030/2019)

Art. 17. Nenhum contrato de concessão de uso, gratuito ou oneroso, de arrendamento ou de aluguel de bem imóvel do Município poderá ser firmado sem prévia autorização legislativa e o devido procedimento licitatório.

Parágrafo único. Submetem-se ao disposto neste artigo as fundações, as autarquias e as empresas públicas municipais.

Art. 18. A concessão e a permissão para a prestação de serviços públicos obedecerão ao disposto na legislação específica.

Art. 19. A permissão de uso de qualquer bem público será disciplinada por decreto e poderá ser feita a título precário.

Art. 20. A autorização de uso, que poderá incidir sobre qualquer bem público, será feita e disciplinada por portaria para atividades ou usos específicos e transitórios.

Art. 21. É vedada a cessão gratuita a particulares, mesmo para serviços transitórios, de máquinas e equipamentos do Município, ressalvados os casos previstos em lei.

Parágrafo único. A violação do disposto neste artigo constitui infração político-administrativa.

Art. 22. Os critérios para a denominação dos próprios municipais serão regulamentados na forma da lei, respeitados os princípios constitucionais pertinentes.

SEÇÃO V DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Art. 23. A administração pública direta e indireta do Município obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, razoabilidade e transparência e aos demais princípios constitucionais.

§1º Os atos administrativos de competência do Prefeito devem ser expedidos nos termos da lei.

§2º A publicidade dos atos, programas, projetos, obras, serviços e campanhas da administração pública direta ou indireta, fundações e órgãos controlados pelo poder público, ainda que custeados por entidades privadas, deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades, servidores públicos ou partidos políticos.

§3º O não cumprimento do disposto neste artigo implicará em infração político-administrativa.

Art. 24. Administração pública direta é aquela que compete a órgão de qualquer dos Poderes do Município.

Art. 25. Administração pública indireta é a que compete:

I - a autarquia;

II - a sociedade de economia mista;

III - a empresa pública;

IV - a fundação pública.

§1º Somente por lei específica poderão ser criadas empresas públicas, sociedade de economia mista, autarquia ou fundação pública.

§2º Depende de autorização legislativa, em cada caso, a criação de subsidiárias das entidades mencionadas no parágrafo anterior, assim como a participação de qualquer delas em empresa privada.

Art. 26. É vedado ao Município subvencionar ou auxiliar, de qualquer modo, com recursos pertencentes aos cofres públicos, quer pela imprensa escrita, pelo rádio ou televisão, por serviços de alto-falante ou por qualquer outra forma ou meio de comunicação, propaganda político-partidária ou com fins estranhos à administração pública.

Art. 27. Os atos de improbidade administrativa importarão em suspensão dos direitos políticos, perda da função pública, indisponibilidade dos bens e no ressarcimento ao erário, na forma e graduação previstas em lei, sem prejuízo da ação penal cabível.

Art. 28. As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

Art. 29. Os cargos públicos da administração direta, indireta e fundacional serão criados por lei, que fixará quantificação, denominação, vencimentos, condições de provimento e plano de carreira.

SEÇÃO VI DOS SERVIÇOS E OBRAS PÚBLICAS

Art. 30. Os serviços públicos e de utilidade pública de interesse local serão prestados diretamente ou sob regime de concessão ou permissão.

§1º A concessão, bem como sua renovação ou prorrogação, só será feita com autorização legislativa. (Redação dada pela Emenda à LOM nº 009/2003)

§2º A permissão de serviço de utilidade pública, sempre a título precário, será autorizada por decreto, após edital de chamamento de interessados para a escolha do melhor pretendente, procedendo-se as licitações com estrita observância da legislação federal e estadual pertinentes.

§3º A lei disporá sobre:

- I- o regime dos concessionários e permissionários;
- II- a organização, o funcionamento e a fiscalização dos serviços;
- III- os direitos dos usuários;
- IV- a obrigação de manter o serviço adequado;
- V- as reclamações relativas à prestação de serviços;
- VI- o tratamento especial em favor do usuário de baixa renda.

SEÇÃO VII DOS SERVIDORES MUNICIPAIS

Art. 31 Os servidores públicos municipais serão regidos por estatuto próprio, observados os limites e princípios constitucionais, sendo ouvido o sindicato representativo da categoria, quando em ocasião de apresentação de proposição de lei, através de encaminhamento de parecer opinativo circunstanciado. (NR Emenda à LOM nº 029, de 19/02/2019)

TÍTULO IV DA ORGANIZAÇÃO DOS PODERES

CAPÍTULO I DO PODER LEGISLATIVO

SEÇÃO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 32. O Poder Legislativo é exercido pela Câmara Municipal, composta de 17 (dezessete) Vereadores, representantes do povo, eleitos para um mandato de 04 (quatro) anos. (Redação dada pela Emenda à LOM nº 20/2011)

Parágrafo único. Sobrevindo Emenda Constitucional que altere o art. 29 da Constituição, de modo a modificar a composição do “caput” deste artigo, a Justiça Eleitoral proverá a observância das novas regras. (NR Emenda à LOM nº 11/2004)

SEÇÃO II DA CÂMARA MUNICIPAL

Art. 33. A posse dos Vereadores será no dia 1º (primeiro) de janeiro do ano subsequente ao da eleição.

§1º No ato da posse, os Vereadores prestarão o seguinte juramento:

“Prometo cumprir com dignidade o mandato a mim confiado pelo Povo, observando fielmente os preceitos constitucionais e legais, em especial a Lei Orgânica do Município, e trabalhando pelo engrandecimento de Divinópolis.”

§2º No ato da posse, os Vereadores apresentarão por escrito a declaração de seus bens patrimoniais.

Art. 34 A Câmara Municipal reunir-se-á, anualmente, em Sessão Legislativa Ordinária, de 1º (primeiro) de fevereiro a 30 (trinta) de junho e de 1º (primeiro) de agosto a 15 (quinze) de dezembro. (NR Emenda à LOM 17, de 23/12/2010)

I – (REVOGADO pela Emenda à LOM 17, de 23/12/2010)

II – (REVOGADO pela Emenda à LOM 17, de 23/12/2010)

§1º A sessão legislativa não será interrompida sem a aprovação do projeto de lei de Diretrizes Orçamentárias e nem será encerrada sem que se delibere sobre os projetos de Lei Orçamentária Anual e do Plano Plurianual. (NR Emenda à LOM 04, de 14/12/1999)

§2º - A convocação de reunião extraordinária da Câmara Municipal far-se-á:

I- pelo Prefeito, em caso de urgência ou de interesse público relevante;

II- por seu Presidente, quando ocorrer intervenção no Município, para o compromisso e a posse do Prefeito e do Vice-Prefeito e em caso de urgência ou de interesse público;

III- a requerimento de, no mínimo, um terço dos membros da Câmara.

§3º Na sessão legislativa extraordinária, a Câmara Municipal somente deliberará sobre matéria objeto da convocação. (NR Emenda à LOM 04, de 14/12/1999)

§4º As reuniões comunitárias, solenes e especiais poderão ser realizadas em qualquer local do Município, todas com competência de deliberação. (NR Emenda à LOM 04, de 14/12/1999)

§5º - Nos casos de calamidade pública ou de grave ocorrência, que impossibilitem o funcionamento normal da Câmara em sua sede, a Mesa Diretora definirá outro local do Município para suas atividades.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Assistente Educacional

POSTURA NO ATENDIMENTO AOS PAIS

Atender significa:

- Acolher com atenção, ouvir atentamente;
- Tomar em consideração, deferir;
- Atentar, ter a atenção despertada para;
- Receber.

Por isso, atendimento é acolher, receber, ouvir os pais ou responsáveis, de forma com que seus desejos sejam resolvidos. Atendimento é dispor de todos os recursos que se fizerem necessários, para atender ao desejo e necessidade.

¹Cordialidade, disposição, gentileza, envolvimento. Ingredientes fundamentais para qualquer profissional que trabalhe em contato direto com o público. No caso das repartições públicas, e especificamente das escolas, isso se torna indispensável.

Para a professora titular da PUC, Branca Jurema Ponce, a boa postura profissional está diretamente ligada à ética. “É um dever humano respeitar quem está diante de nós, precisando de ajuda. Isso, muito mais do que a questão jurídica que define a obrigação de fazer.” Quem achou tudo isso muito difícil, deve seguir os conselhos da professora Maria Lúcia Libois, que integra o Programa Prevenção Também se Ensina, da Fundação para o Desenvolvimento da Educação (FDE). De forma bastante descontraída, ela lembrou: conviver não é fácil, mas a gente consegue. “Para isso, as regras de convivência precisam ser combinadas com todos os segmentos envolvidos”.

²A interação entre família e escola ajuda na redução de conflitos

Se os pais e escola interagem de forma contínua e buscam resolver os problemas imediatamente, considerando sempre as causas dos conflitos e dificuldades, certamente eles encontrarão juntos as soluções que favoreçam a família, os educadores, a instituição escolar e, principalmente, os alunos. Essa é a razão de ser da parceria entre a escola e a família.

Estimular essa cultura pode ajudar a escola a melhorar os resultados. Uma boa comunicação escolar vai ajudar no crescimento da sua instituição.

Pais que enxergam os professores como aliados e professores que veem os pais como potencializadores do rendimento escolar possuem maiores possibilidades de conversar abertamente sobre os problemas dos alunos.

Fica mais simples identificar deficiências de aprendizagem e reprogramar o processo de ensino de maneira personalizada e eficaz. Vale destacar que o contexto de comunicação ativa, frequente, sensata e sincera é muito importante quando se trata de educação.

A parceria entre família e escola traz impactos positivos não só para a vida e formação do aluno, como também vivifica a escola. Reuniões de conselho, apresentações de trabalhos abertas à família, deliberações coletivas, festinhas, eventos na comunidade, voluntariado dos pais e muitas outras ações resultantes da união de forças entre a família e a instituição escolar tornam o espaço mais útil e dinâmico.

A parceria funciona melhor quando os pais são bem orientados

Não basta dizer a um pai que o seu filho não está aprendendo, não está prestando atenção nas aulas e não está ajudando nas atividades. O pai precisa saber como pode intervir e o que deve fazer para ajudar a solucionar o problema.

Além disso, os direitos e deveres da família e da escola devem estar claramente definidos. Afinal, a professora nunca deve ocupar o papel dos pais na vida do aluno. Cada um tem suas funções na educação e essas funções são complementares.

Aproveite a presença dos pais na escola nas reuniões e demais eventos para conscientizá-los dessa importância. É necessário deixar claro que a escola não está transferindo responsabilidades. E que está apenas criando o senso de parceria que é fundamental para a existência de bons resultados.

Na comunicação via aplicativo e redes sociais, aproveite também para mostrar como o incentivo deles é importante para que os estudantes atinjam a excelência. Em outras palavras, o melhor caminho é seguir juntos de mãos dadas, como bem dizia Carlos Drummond de Andrade.

¹ <http://www.educacao.sp.gov.br/noticias/qualidade-total-no-atendimento-comeca-o-programa-que-vai-melhorar-a-vida-de-pais-alunos-professores-e-gestores-da-rede-estadual/>

² <https://goo.gl/D6wYWu>

³Importância da comunicação

Pesquisas recentes realizadas no Brasil apontam para a importância de uma comunicação eficiente na Educação Infantil, e essa é uma tendência que tem aparecido nos cursos de formação continuada dos professores devido sua tamanha relevância.

Importante pontuar que a comunicação não é responsabilidade exclusiva dos professores e ajudantes em sala de aula.

Em relação à Educação Infantil, a comunicação deve ser ampla e envolver também os diretores e coordenadores pedagógicos.

Esse envolvimento da escola como um todo gera maior segurança para os pais, criando relações de confiança e a sua plena satisfação. Descubra aqui como evitar a insatisfação dos pais de alunos.

A equipe gestora de uma escola, no que concerne a comunicação, deve manter atenção especial a três aspectos:

- Orientação dos docentes sobre como transmitir e solicitar informações;
- Definição e formalização de como essa comunicação deve ser efetivada;
- Favorecer o fortalecimento de laços entre pais e escola.

Uma boa comunicação na Educação Infantil favorece, em primeiro lugar, o bem estar do aluno, que será melhor compreendido e poderá ter suas necessidades atendidas de forma individualizada e de pronto.

Além disso, a comunicação facilita em grande escala a atuação do educador em sala de aula, pois as crianças estarão mais tranquilas, já que melhor atendidas. Consequentemente, os pais ficarão mais satisfeitos e se sentirão seguros.

O que comunicar à família

Na Educação Infantil, muitas informações são preciosas. Dentre tais, se destacam a frequência no sono das crianças, questões familiares em geral, problemas de saúde e necessidades educacionais especiais.

Informações sobre a frequência do sono das crianças devem ser diárias. Dessa forma, o educador conseguirá trabalhar melhor o desenvolvimento cognitivo das crianças, uma vez que esse é influenciado pela qualidade do sono.

Grandes acontecimentos familiares, como separações ou falecimentos, também devem ser comunicados prontamente.

Assim o professor tem a capacidade de lidar melhor com as emoções e reações que os alunos possam demonstrar.

Assim como a equipe gestora deve comunicar aos pais sobre quaisquer necessidades educacionais especiais, que porventura surjam.

Em relação a problemas de saúde, a comunicação escolar é fundamental para que, por exemplo, uma medicação seja ministrada de maneira correta pelos professores e para que os pais consigam acompanhar os sintomas que seus filhos apresentam.

Os primeiros anos de vida de uma criança são essenciais para o desenvolvimento de uma sólida inteligência emocional, então todo cuidado é necessário.

A tecnologia também permite uma comunicação mais ampla, o que acaba fortalecendo a parceria da família com a escola.

Compartilhar fotos do dia a dia pode ser algo muito interessante, para que os pais possam salvar imagens de momentos marcantes e abrir diálogos com os filhos de momentos que viveram ao longo do dia.

Aproveitar a facilidade de comunicação para enviar conteúdos relevantes sobre educação aos pais pode ser também uma ótima ideia.

Relacionamento entre escola e responsáveis

O comprometimento e profissionalismo são importantes para um bom atendimento. Os pais e/ou responsáveis quando procuram um atendimento eles possuem expectativas. Sendo assim, o ideal para construir um relacionamento duradouro, não é apenas atender as expectativas, e sim, superá-las.

A atenção, cortesia e interesse são três pontos iniciais para se atentar na preparação para um bom atendimento. Toda a atenção deve ser concentrada em **ouvir e atender prontamente** sem desviar-se para outras atividades naquele momento. O pai e/ou responsável pode interpretar como carência de profissionalismo o desvio do atendimento para outros interesses.

Lembre-se de utilizar uma linguagem clara e compreensível, nem sempre os pais e/ou responsáveis compreendem termos muito técnicos e científicos que para a escola pode soar normal/comum. Esteja atendo aquilo que irá perguntar para que não repita a mesma pergunta demonstrando falta de interesse ou atenção. Seja educado, cortês, mas isso não significa que pode invadir a privacidade/intimidade dos pais e/ou responsáveis, evite perguntas ou situações que possam causar qualquer tipo de constrangimento ou inconveniência.

Utilize um tom de voz agradável ao dirigir-se aos pais e/ou responsáveis. Tenha percepção as limitações, faixa etária, utilizando o tratamento adequado para os senhores e senhoras. As pessoas não gostam de ser interrompidas quando falam, e se duas pessoas falam ao mesmo tempo o processo de comunicação e entendimento fica comprometido.

Seja leal ao cumprimento dos prazos, não prometa prazos em que a escola não será capaz de cumprir. Envolve outros setores ao processo de atendimento para que possa responder mais prontamente as questões que possam surgir.

Nas reações e percepções dos pais e/ou responsáveis é possível identificar sua aprovação ou reprovação em relação as negociações ou atendimento, busque oportunidades para agir.

Seja sempre objetivo ao realizar um atendimento, busque rapidamente soluções para as necessidades dos pais e/ou responsáveis que se encontra em atendimento. Preze sempre por qualidades como: clareza, atenção, presteza, orientação, qualidade e comunicabilidade.

Os colaboradores da instituição devem buscar **conhecimento dos negócios da escola, das decisões que ela toma, da situação que ela se encontra**. A falta de informação, de uma comunicação entre gestores, professores e funcionários acaba gerando desmotivação, falta de comprometimento e dificuldades para se argumentar e demonstrar confiança aos pais e/ou responsáveis no momento do atendimento. Torna-se fundamental comunicar a missão da empresa, seus valores, metas e objetivos ao público interno, pois quanto maior for seu envolvimento com a organização, maior será o seu comprometimento.

³ <https://goo.gl/BF5eNb>

O treinamento pode ensinar, corrigir, melhorar, adequar o comportamento das pessoas em relação as mudanças ou mesmo exigências de um mercado extremamente disputado e concorrido.

É preciso responder **aos pais e/ou responsáveis com entusiasmo e uma saudação positiva**. Ainda que eles possam perder a paciência, como profissional eu preciso manter minha conduta e postura condizente com ao esperado pela escola. Se por ventura os pais e/ou responsáveis estiverem insatisfeitos com algo e demonstrar isso em suas palavras, tenha calma, e lembre-se de que o pai e/ou responsável teve esse comportamento para com a instituição não como algo pessoal contra você. Tenha sempre bom senso e compreensão.

Algumas ações que imprimem qualidade ao atendimento

- Identificar as necessidades dos alunos, pais e/ou responsáveis;
- Cuidar da comunicação (verbal e escrita);
- Evitar informações conflitantes;
- Atenuar a burocracia;
- Cumprir prazos e horários;
- Divulgar os diferenciais da organização;
- Imprimir qualidade as relações entre todos no ambiente escolar;
- Fazer uso da empatia;
- Analisar as reclamações;
- Acatar as boas sugestões.

Essas ações estão relacionadas a indicadores que podem ser percebidos e avaliados de forma positiva pelos pais e/ou responsáveis, entre eles: **competência, presteza, cortesia, paciência, respeito**.

Por outro lado, arrogância, desonestidade, impaciência, desrespeito, imposição de normas ou exibição de poder tornam o atendimento intolérável, na percepção dos pais e/ou responsáveis.

Atender os pais e/ou responsáveis significa identificar as suas necessidades e solucioná-las, ao passo que atender ao telefone significa não deixá-lo tocar por muito tempo, receber a ligação e transferi-la ao setor correspondente. Observe que a diferença é bastante grande. Eu diria mais: profissional de qualquer área ou formação tem capacidade de atender ao telefone, visto que é um procedimento técnico, enquanto que para atender os pais e/ou responsáveis é necessário capacidades humanas e analíticas, é necessário entender o comportamento das pessoas, ou seja, entender de gente, além de ter visão sistêmica do negócio e dos seus processos. Os profissionais mais bem preparados para esse fim são os que frequentam os bancos escolares, especialmente os que se dedicam à formação secretarial.

A chave para o sucesso do bom atendimento depende muito da boa comunicação, isto é, de como é realizada a transmissão e recepção de informação.

Dimensões de um Atendimento de Qualidade

Para que o atendimento ocorra de maneira efetiva, são necessárias as ocorrências das seguintes dimensões:

Comunicabilidade

É a qualidade do ato comunicativo otimizado, no qual a mensagem é transmitida de maneira integral, correta, rápida e economicamente. A transmissão integral supõe que não há ruídos supressivos, deformantes ou concorrentes. A transmissão correta implica em identidade entre a mensagem mentada pelo emissor e pelo receptor.

Apresentação

O responsável pelo primeiro atendimento representa a primeira impressão da instituição, que os pais e/ou responsáveis irão formar, como a imagem da instituição como um todo.

E por isso, a apresentação inicial de quem faz o atendimento deve transmitir confiabilidade, segurança, técnica e ter uma apresentação ímpar.

É fundamental que a roupa esteja limpa e adequada ao ambiente de trabalho. Se a escola adotar uniforme, é indispensável que o use sempre, e que o apresente sempre de forma impecável. Unhas e cabelos limpos e hálito agradável também compreendem os elementos que constituem a imagem que os pais e/ou responsáveis irão fazer da empresa, através do atendente.

O “cliente”, ou, futuro, questiona e visualiza sempre. Por isso, a expressão corporal e a disposição na apresentação se tornam fatores que irão compreender no julgamento dos pais e/ou responsáveis.

A satisfação do atendimento começa a ser formado na apresentação.

Assim, a saudação inicial deve ser firme, profissional, clara e de forma que transmita compromisso, interesse e prontidão.

O tom de voz deve ser sempre agradável, em bom tom. O que prejudica muitos relacionamentos das instituições com os pais e/ou responsáveis, é a forma de tratamento na apresentação. É fundamental que no ato da apresentação, o atendente mostre ao cliente que ele é Bem-Vindo e que sua presença na empresa é importante.

Há várias regras a serem seguidas para a apresentação inicial para um Bom Atendimento. O que dizer antes? O nome, nome da empresa, Bom Dia, Boa Tarde, Boa Noite? Pois não? Posso ajudá-lo?

A sequência não importa. O que deve ser pensado na hora, é que essas frases realmente devem ser ditas de forma positiva e que tenham significado.

Os pais e/ou responsáveis não aguentam mais atendimentos com apresentações mecânicas.

O que eles querem sentir na apresentação é **receptividade**.

Por isso, Saudar com *Bom Dia, Boa Tarde, ou, Boa Noite*, é ótimo! Mas, diga isso, desejando mesmo que os pais e/ou responsáveis tenham. Dizer o nome da instituição se o atendimento for através do telefone também faz parte. Porém, faça de forma **clara e devagar**. Não dê margem, ou fale de forma que ele tenha que perguntar de onde é logo após o atendente ter falado. Dizer o nome, também é importante. Mas, isso pode ser dito de uma forma melhor como, perguntar o nome de quem liga primeiro, e depois o atendente diz o seu. Exemplo: Qual seu nome, por favor? Maria, eu sou a Madalena, hoje posso ajuda-la em quê?

Os pais e/ou responsáveis com certeza já irão se sentir com prestígio, e também, irá perceber que essa empresa trabalha pautada na **qualidade do atendimento**.

Segundo a Sabedoria Popular, leva-se de 5 a 10 segundos para formarmos a primeira impressão de algo.

Por isso, o atendente deve trabalhar nesses segundos iniciais como fatores essenciais para o atendimento. O profissionalismo na apresentação se tornou fator chave para o atendimento. Excesso de intimidade na apresentação é repudiável. Os pais e/ou responsáveis não está procurando amigos de infância. E sim, soluções aos seus problemas.

Assim, os nomes que caracterizam intimidade devem ser abolidos do atendimento. Tampouco, os nomes e adjetivos no diminutivo.

A **instantaneidade** na apresentação do atendimento configura seriedade e transmite confiança. Portanto, o atendente deve tratar a apresentação no atendimento como ponto inicial, de sucesso, para um bom relacionamento.

Atenção, Cortesia, Interesse

Os pais e/ou responsáveis quando procuram atendimento, é porque tem necessidade de algo. O atendente deve desprender toda a atenção para ele. Por isso deve ser interrompido tudo o que está fazendo, e **prestar atenção única e exclusivamente ao cliente**.

Assuntos particulares e distrações são encarados pelos pais e/ou responsáveis como falta de profissionalismo.

Atentar-se ao que ele diz, questiona e traduz em forma de gestos e movimentos, devem ser compreendidos e transformados em conhecimento ao atendente.

É indispensável que se use do **formalismo e da cortesia**. O excesso de intimidade pode constranger. Ser educado é cortês é fundamental. Porém, o excesso de amabilidade, se torna tão inconveniente quanto a falta de educação.

O atendimento é mais importante que preço, produto ou serviço para o cliente. Por isso, a atenção à ele deve ser única e exclusiva.

Por isso, é necessário que **os pais e/ou responsáveis sintam-se importantes** e sintam que está sendo proporcionado a ele um ambiente agradável e favorável para que seus desejos e necessidades sejam atendidos. O atendente deve estar voltado completamente para a interação com eles, estando sempre atento para perceber constantemente as suas necessidades. Por isso, o mais importante é demonstrar interesse em relação às necessidades e atendê-las prontamente e da melhor forma possível.

Gentileza é o ponto inicial para a construção do relacionamento. A educação deve permear em todo processo de atendimento. Desde à apresentação até a despedida.

O **tom de voz deve ser agradável**. Mas, precisa ser audível. Ou seja, que dê para compreender. Mas, é importante lembrar, que apenas os pais e/ou responsáveis devem escutar. E não todo mundo que se encontra na instituição.

Com idosos, a atenção deve ser redobrada. Pois, algumas palavras e tratamentos podem ser ofensivos à eles. Portanto, deve-se utilizar sempre como formas de tratamento: Senhor e Senhora. É importante salientar que não se deve distrair durante o atendimento. Deve-se concentrar em tudo o que se está dizendo.

Também, não se deve ficar pensando na resposta na hora em que o interlocutor estiver falando. **Concentre-se em ouvir**.

Outro fator importante e que deve ser levado em conta no atendimento é não interromper o interlocutor. Pois, quando duas pessoas falam ao mesmo tempo, nenhuma ouve corretamente o que a outra está dizendo. E assim, não há a comunicação.

O atendente também não deve se sentir como se estivesse sendo atacado. Pois alguns pais e/ou responsáveis dão um tom mais agressivo à sua fala. Porém, isso deve ser combatido através

da atitude do atendente, que deve responder de forma calma, tranquila e sensata, e sem elevar o tom da voz. E também, sem se alterar.

Tomar nota das informações pode trazer mais tranquilidade ao atendimento. Ainda mais se ele estiver sendo feito pelo telefone. Essa técnica, auxilia na compreensão e afasta a duplicidade de questionamentos que já foram feitos, ou de informações que já foram passadas.

Fazer perguntas ao sentir necessidade de algum esclarecimento, é importante. O atendente não se deve inibir. Já foi dito que fazer uma pergunta mais de uma vez deve ser evitado. E também que informações que já foram passadas pelos pais e/ou responsáveis não devem ser questionadas. Porém, se houver necessidade, o atendente deve fazê-la. Mas, deve pedir desculpas por refazê-la, e dizer que foi um lapso.

Confirmar o que foi dito, **solicitar feedback**, passa uma mensagem de profissionalismo, atenção e interesse. Demonstra que o atendente e a instituição estão preocupadas com sua situação e em fazer um atendimento de qualidade.

Portanto, **estabelecer empatia e falar claramente e pausadamente, sem ser monótono**, evitando ainda o uso de gírias; falar com voz clara e expressiva (boa dicção) são atitudes que tornam o atendimento com qualidade.

Presteza, Eficiência, Tolerância

Ter presteza no atendimento faz com que os pais e/ou responsáveis sintam que a empresa, é uma instituição na qual tem o foco no cliente. Ou seja, é uma instituição que prima por solucionar as dúvidas, problemas e necessidades deles.

Ser ágil, sim. Mas, a qualidade não pode ser deixada de lado. Pois de nada adianta fazer rápido, se terá que ser feito novamente. Portanto a presteza deve ser acompanhada de qualidade.

Para isso, é importante que o ambiente de trabalho esteja organizado, para que tudo o que precisa ser encontrado facilmente. Também, estar bem informado sobre os produtos e serviços da organização, tornam o atendimento mais ágil. Em um mundo no qual tempo está relacionado à dinheiro, os pais e/ou responsáveis não se sentem bem em lugares no qual ele tenha que perder muito tempo para solucionar algum problema.

Instantaneidade é a palavra de ordem. Por mais que o processo de atendimento demore, o que os pais e/ou responsáveis precisam detectar, é que está sendo feito na velocidade máxima permitida. Tudo isso também, tendo em vista que a demora pode afetar no processo de outros pais e/ou responsáveis que estão à espera. Porém, é importante atender completamente um para depois começar a atender o próximo. Se ágil não está ligado a fazer apenas um pouco. E sim, fazer na totalidade de maneira otimizada.

O comportamento eficiente cumpre o prometido, com foco no problema. Ser eficiente é realizar tarefas, resolvendo os problemas inerentes a ela. Ser eficiente é atingir a meta estabelecida. Por isso, o atendimento eficiente é aquele no qual não perde tempo com perfumarias. E sim, agiliza o processo para que o desejado seja cumprido em menor tempo.

Eficiência está ligada a rendimento. Por isso, atendimento eficiente é aquele que rende o suficiente para ser útil. O atendente precisa compreender que os pais e/ou responsáveis estão ali para ser atendido. Por isso, não deve perder tempo com assuntos ou ações que desviem do pretendido.