



# FRANCISCO MORATO - SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE FRANCISCO  
MORATO - SÃO PAULO

## Oficial Administrativo

**EDITAL Nº 01/2025**

CÓD: SL-086AB-25  
7908433274223

## Língua Portuguesa

1. Interpretação de texto .....	7
2. Significação das palavras: sinônimos, antônimos, sentido próprio e figurado das palavras.....	7
3. Ortografia Oficial.....	10
4. Pontuação .....	15
5. Acentuação .....	17
6. Emprego das classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição, conjunção (classificação e sentido que imprime às relações entre as orações).....	19
7. Concordância verbal e nominal .....	27
8. Regência verbal e nominal.....	29
9. Crase .....	31
10. Colocação pronominal .....	32

## Raciocínio Lógico

1. Estruturas lógicas. Lógica sentencial (proposicional): proposições simples e compostas; tabelas verdade; equivalências; leis de Morgan.....	41
2. Lógica de argumentação: analogias, inferências, deduções e conclusões.....	45
3. Diagramas lógicos .....	48
4. Lógica de primeira ordem .....	49
5. Princípios de contagem e probabilidades .....	50
6. Raciocínio lógico envolvendo problemas.....	55

## Conhecimentos Básicos de Legislação Municipal

1. Lei Orgânica do Município de Francisco Morato (atualizada e/ou alterada) .....	61
2. Regime Jurídico dos Funcionários Públicos do Município de Francisco Morato (Lei Municipal n.º 1.527/1994 atualizada e/ou alterada) .....	61

## Conhecimentos Específicos Oficial Administrativo

1. Técnicas de atendimento ao público.....	89
2. Relações humanas e públicas .....	92
3. Noções básicas de portaria, decreto, edital, ofício e memorando; Elaboração e digitação de ofícios, memorandos, atas, circulares e documentos afins .....	92
4. Redação oficial: modalidades, formas de tratamento, normas de utilização. Manual de Redação da Presidência da República .....	94
5. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei n.º 13.709/2018).....	104
6. Noções de software, hardware .....	118
7. Sistemas operacionais. conceito e organização de arquivos (pastas/diretórios) .....	121

---

## ÍNDICE

---

8. Conceito de processador de texto, planilha de cálculo.....	124
9. Conceitos de internet e intranet.....	151
10. Conceito de correio eletrônico (webmail) .....	155
11. Noções de cópias de segurança (backup) .....	158
12. Noções básicas de armazenamento de dados .....	159
13. Assinatura e certificado digitais .....	160

## INTERPRETAÇÃO DE TEXTO

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

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

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

### É muito importante que você:

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

### Dicas para interpretar um texto:

- Leia lentamente o texto todo: no primeiro contato com o texto, o mais importante é tentar compreender o sentido global do texto e identificar o seu objetivo.
- Releia o texto quantas vezes forem necessárias. Assim, será mais fácil identificar as ideias principais de cada parágrafo e compreender o desenvolvimento do texto.
- Sublinhe as ideias mais importantes: sublinhar apenas quando já se tiver uma boa noção da ideia principal e das ideias secundárias do texto.
- Separe fatos de opiniões. O leitor precisa separar o que é um fato (verdadeiro, objetivo e comprovável) do que é uma opinião (pessoal, tendenciosa e mutável).
- Retorne ao texto sempre que necessário. Além disso, é importante entender com cuidado e atenção os enunciados das questões.
- Reescreva o conteúdo lido. Para uma melhor compreensão, podem ser feitos resumos, tópicos ou esquemas.

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

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

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

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

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

## SIGNIFICAÇÃO DAS PALAVRAS: SINÔNIMOS, ANTÔNIMOS, SENTIDO PRÓPRIO E FIGURADO DAS PALAVRAS

### — Introdução

A significação das palavras é um aspecto fundamental da comunicação, sendo responsável por garantir que a mensagem transmitida seja compreendida da maneira correta pelo interlocutor. Dentro da Gramática Normativa, esse estudo é abordado pela área da Semântica, que se dedica a investigar os diferentes sentidos que as palavras podem assumir em diversos contextos.

Ao utilizarmos a língua portuguesa, as palavras não possuem um único significado; sua interpretação pode variar conforme o contexto em que são inseridas, o tom do discurso ou até mesmo a intenção do emissor. Por isso, compreender a significação das palavras é essencial para aprimorar a clareza e a precisão na comunicação, especialmente em situações formais, como em provas de concursos públicos ou na redação de documentos oficiais.

### — Antônimo e Sinônimo

A compreensão de antônimos e sinônimos é fundamental para enriquecer o vocabulário e tornar a comunicação mais variada e expressiva. Esses conceitos desempenham um papel cru-

cial na produção textual e na interpretação de textos, ajudando a evitar repetições indesejadas e a construir discursos mais coesos e precisos.

#### **Antônimo: Palavras de Sentidos Opostos**

Antônimos são palavras que possuem significados opostos ou contrários entre si. Eles são utilizados para criar contrastes e realçar diferenças em um texto, contribuindo para a clareza e a força do discurso. A habilidade de identificar e usar antônimos corretamente é uma ferramenta valiosa para quem deseja aprimorar a expressão escrita e oral.

#### **Exemplos de Antônimos:**

– **Felicidade vs. Tristeza:** A felicidade representa um estado de contentamento e alegria, enquanto a tristeza denota um estado de desânimo ou infelicidade.

– **Homem vs. Mulher:** Aqui, temos a oposição entre os gêneros, onde o homem representa o masculino e a mulher, o feminino.

– **Claro vs. Escuro:** Estes termos indicam a presença ou ausência de luz, respectivamente.

Os antônimos também podem ser úteis na elaboração de comparações e na construção de argumentos. Por exemplo, ao escrever uma redação, ao mostrar um ponto de vista negativo e depois contrastá-lo com um ponto de vista positivo, a ideia é reforçada e o texto ganha em riqueza argumentativa.

#### **— Sinônimo: Palavras de Sentidos Semelhantes**

Sinônimos são palavras que possuem significados iguais ou muito parecidos e que, portanto, podem substituir uma à outra em diferentes contextos sem alterar o sentido da frase. O uso de sinônimos é especialmente útil na produção de textos mais sofisticados, pois permite evitar a repetição excessiva de palavras, tornando a escrita mais fluida e interessante.

#### **Exemplos de Sinônimos:**

– **Felicidade:** alegria, contentamento, júbilo.

– **Homem:** varão, macho, cavalheiro.

– **Inteligente:** sábio, esperto, perspicaz.

O uso adequado de sinônimos demonstra um domínio amplo do vocabulário e a capacidade de adaptar a linguagem a diferentes contextos, o que é especialmente importante em redações de concursos públicos e exames, nos quais a repetição excessiva de termos pode ser vista como uma limitação do repertório linguístico do candidato.

#### **A Importância dos Antônimos e Sinônimos na Produção Textual**

O emprego de antônimos e sinônimos na construção de textos é um recurso estilístico que permite ao autor variar a linguagem, evitar monotonia e enriquecer a mensagem. Um texto repleto de repetições tende a se tornar cansativo e pouco envolvente para o leitor, ao passo que a alternância de termos similares e o uso de palavras opostas conferem dinamismo e elegância à escrita.

Por exemplo, ao escrever uma redação, em vez de repetir a palavra “importante” diversas vezes, o autor pode substituí-la por termos como “relevante”, “significativo” ou “fundamental”, demonstrando, assim, um maior domínio da língua e capacidade de expressão.

Além disso, a compreensão de antônimos é útil para a elaboração de argumentos. Em uma dissertação argumentativa, por exemplo, o uso de termos opostos pode reforçar ideias ao contrastar pontos positivos e negativos, facilitando a defesa de um ponto de vista.

#### **Dicas para o Uso Eficiente de Antônimos e Sinônimos:**

– **Contexto é fundamental:** Nem sempre uma palavra pode ser substituída por um sinônimo sem alterar o sentido original da frase. É essencial considerar o contexto em que a palavra está inserida antes de optar por um sinônimo.

– **Varie o vocabulário:** Ao redigir um texto, evite a repetição excessiva de palavras. Utilize sinônimos para enriquecer a linguagem e tornar o texto mais envolvente.

– **Cuidado com os antônimos parciais:** Nem sempre os antônimos possuem um sentido totalmente oposto. Por exemplo, “quente” e “frio” são opostos, mas há outros graus de temperatura entre eles, como “morno” e “gelado”.

– **Considere o nível de formalidade:** Nem todos os sinônimos são adequados para todos os contextos. Em textos formais, como redações de concursos públicos, prefira sinônimos mais formais e evite gírias ou expressões coloquiais.

O uso consciente e estratégico de antônimos e sinônimos aprimora a qualidade da comunicação, tornando-a mais eficaz, rica e adaptada ao propósito do discurso. Esses recursos, quando bem aplicados, refletem um domínio aprofundado da língua portuguesa, contribuindo para uma expressão clara, precisa e impactante.

#### **— Hipônimos e Hiperônimos**

Os conceitos de hipônimos e hiperônimos são essenciais para compreender as relações de sentido e hierarquia entre palavras na língua portuguesa. Essas relações semânticas ajudam a organizar o vocabulário de forma mais lógica e estruturada, permitindo uma comunicação mais clara e precisa.

#### **Hipônimos: Palavras de Sentido Específico**

Os hipônimos são palavras que apresentam um sentido mais específico dentro de um campo semântico. Em outras palavras, elas representam elementos que pertencem a uma categoria maior e que compartilham características em comum com outros elementos dessa mesma categoria. Os hipônimos ajudam a detalhar e a especificar a comunicação, tornando-a mais precisa.

#### **Exemplos de Hipônimos:**

– **Rosa, margarida e tulipa** são hipônimos da categoria “flores”.

– **Cachorro, gato e hamster** são hipônimos de “animais domésticos”.

– **Carro, moto e ônibus** são hipônimos de “veículos”.

Os hipônimos permitem que a comunicação seja detalhada e enriquecida, possibilitando que o falante ou escritor seja mais específico e preciso em suas colocações. Por exemplo, ao falar “Eu gosto de flores”, estamos sendo genéricos, mas ao afirmar “Eu gosto de rosas”, o sentido torna-se mais específico e claro.

#### **Hiperônimos: Palavras de Sentido Genérico**

Os hiperônimos, por outro lado, são palavras de sentido mais amplo e abrangente que englobam diversas outras palavras que compartilham características em comum. Eles representam categorias gerais nas quais os hipônimos se encaixam. Os hiperônimos permitem generalizar e agrupar informações, sendo muito úteis para resumir ideias e conceitos.

#### **Exemplos de Hiperônimos:**

- **Flores** é o hiperônimo que abrange rosa, margarida e tulipa.
- **Animais domésticos** é o hiperônimo que inclui cachorro, gato e hamster.
- **Veículos** é o hiperônimo que abrange carro, moto e ônibus.

Ao utilizar hiperônimos, é possível simplificar a comunicação e evitar repetições desnecessárias, especialmente quando queremos referir-nos a um grupo de itens ou conceitos de forma mais geral.

#### **Diferença entre Hipônimos e Hiperônimos**

A principal diferença entre hipônimos e hiperônimos reside no grau de especificidade. Os hipônimos são mais específicos e detalhados, enquanto os hiperônimos são mais genéricos e abrangentes. A relação entre hipônimos e hiperônimos é hierárquica, pois o hiperônimo está sempre em um nível superior ao dos hipônimos na cadeia de significados.

Essa relação é semelhante à ideia de uma “árvore” semântica: o hiperônimo seria o “tronco” que dá origem a vários “galhos”, que são os hipônimos. Essa analogia ajuda a entender como as palavras se conectam e organizam em campos de sentido.

#### **Diferença entre Hiperônimos e Substantivos Coletivos**

É importante não confundir hiperônimos com substantivos coletivos, pois, embora ambos indiquem uma ideia de conjunto, eles desempenham papéis diferentes na língua.

– **Substantivo Coletivo:** refere-se a um grupo ou conjunto de elementos de uma mesma natureza, como “cardume” (grupo de peixes) ou “alcateia” (grupo de lobos).

– **Hiperônimo:** é uma palavra de sentido mais amplo que engloba outras palavras com sentidos mais específicos, sem necessariamente representar um conjunto.

Por exemplo, “fruta” é um hiperônimo que abrange maçã, banana e laranja, mas não se trata de um substantivo coletivo, pois não indica um grupo de frutas. Já o termo “pomar” é um substantivo coletivo, pois se refere a um conjunto de árvores frutíferas.

#### **A Importância de Hipônimos e Hiperônimos na Comunicação**

A compreensão e o uso adequado de hipônimos e hiperônimos são essenciais para enriquecer a produção textual e a interpretação de textos. Ao empregar esses conceitos de maneira

consciente, é possível variar o nível de generalidade ou especificidade da linguagem, adaptando-se ao contexto e ao objetivo da comunicação.

Na redação de textos, especialmente em concursos públicos, o uso desses termos pode demonstrar domínio da língua e capacidade de estruturar ideias de forma clara e lógica. Por exemplo, ao escrever um texto sobre “animais domésticos”, o uso de hipônimos (cachorro, gato, papagaio) permite que o texto seja mais rico em detalhes e informativo. Por outro lado, o uso de hiperônimos pode ajudar a resumir ideias e a evitar repetições, mantendo a coesão e a fluidez do texto.

#### **Dicas para o Uso de Hipônimos e Hiperônimos:**

– **Escolha o nível de especificidade adequado:** Em textos formais ou informativos, os hipônimos ajudam a fornecer detalhes importantes. Já em textos mais genéricos ou de caráter introdutório, os hiperônimos são mais apropriados.

– **Utilize hiperônimos para evitar repetições:** Quando precisar mencionar um grupo de palavras várias vezes em um texto, use o hiperônimo para evitar a repetição e tornar a escrita mais fluida.

– **Seja claro ao usar hipônimos:** Quando desejar especificar algo, opte por hipônimos para garantir que a mensagem seja precisa e clara.

– **Pratique a identificação dessas relações:** Para aprimorar sua compreensão, tente identificar hipônimos e hiperônimos em textos que você lê. Isso reforçará sua habilidade de reconhecer e aplicar essas relações em suas próprias produções.

O domínio dos conceitos de hipônimos e hiperônimos contribui para uma comunicação mais efetiva, enriquecendo a capacidade de expressão e compreensão. Ao compreender as nuances de sentido entre palavras mais específicas e mais gerais, o estudante desenvolve um repertório mais amplo e uma maior habilidade em adaptar seu discurso a diferentes contextos e propósitos comunicativos.

#### **Conotação e Denotação**

A distinção entre conotação e denotação é um dos aspectos mais importantes da Semântica, pois revela como as palavras podem assumir diferentes significados dependendo do contexto em que são empregadas. Esses dois conceitos são essenciais para entender a linguagem de maneira mais aprofundada e para interpretar corretamente o sentido de textos, especialmente em exames de concursos públicos, onde a análise semântica é bastante exigida.

#### **Denotação: O Sentido Literal**

A denotação refere-se ao sentido literal, objetivo e dicionário de uma palavra. É a interpretação mais comum e imediata que um termo possui, sendo usada de forma precisa e desprovida de qualquer ambiguidade ou subjetividade. Na linguagem denotativa, as palavras mantêm o significado que consta nos dicionários, sem alteração ou variação de sentido.

#### **Exemplo de Denotação:**

- “O gato subiu no telhado.”
- Aqui, a palavra “gato” é usada em seu sentido literal, referindo-se ao animal felino que subiu no telhado. Não há nenhuma interpretação além do que a palavra originalmente representa.

A linguagem denotativa é mais comum em textos técnicos, científicos, jornalísticos e informativos, onde a clareza e a objetividade são fundamentais. Nesses tipos de textos, o emprego da denotação garante que a mensagem seja compreendida de forma precisa, sem margem para interpretações dúbias.

### Conotação: O Sentido Figurativo

A conotação, por outro lado, é o uso da palavra em sentido figurado ou simbólico, indo além do significado literal. Na linguagem conotativa, o significado das palavras depende do contexto em que estão inseridas, podendo assumir diferentes nuances, interpretações e associações de ideias.

A conotação é bastante comum em textos literários, poéticos, propagandas e expressões do cotidiano, onde a intenção é provocar emoções, impressões ou transmitir ideias de forma mais subjetiva e criativa.

#### Exemplo de Conotação:

– “João está com um pepino para resolver.”

– Aqui, a palavra “pepino” não está sendo usada no sentido literal de vegetal, mas sim no sentido figurado de “problema” ou “dificuldade”, indicando que João enfrenta uma situação complicada.

Outro exemplo seria a frase “Ela tem um coração de ouro”, que não significa que a pessoa tem um órgão feito de metal precioso, mas sim que ela é bondosa e generosa.

### A Importância do Contexto na Diferenciação entre Conotação e Denotação

A distinção entre conotação e denotação só é possível a partir do contexto em que a palavra é utilizada. Uma mesma palavra pode ter significados totalmente distintos dependendo da situação, e é o contexto que define qual sentido deve ser atribuído. Por isso, a habilidade de identificar e interpretar o contexto é crucial para compreender o uso da linguagem e a intenção do autor.

#### Exemplo Comparativo:

– **Denotativo:** “A criança pegou o peixe no rio.” Aqui, “peixe” refere-se literalmente ao animal aquático.

– **Conotativo:** “Ele ficou como um peixe fora d’água na reunião.” Neste caso, “peixe fora d’água” é uma expressão que significa que a pessoa se sentiu desconfortável ou deslocada, sendo usada no sentido figurado.

Nos textos literários, a conotação é um recurso expressivo que permite a criação de imagens poéticas e metafóricas, enriquecendo a narrativa e possibilitando múltiplas interpretações. Já nos textos informativos ou científicos, a linguagem denotativa é preferida para garantir que a mensagem seja objetiva e direta.

### — Aplicações Práticas de Conotação e Denotação em Provas de Concurso

Nas questões de interpretação de texto em concursos públicos, é comum encontrar perguntas que exigem do candidato a habilidade de identificar se a palavra ou expressão está sendo utilizada de forma denotativa ou conotativa. É importante prestar atenção nas pistas contextuais e no estilo do texto para distinguir o tipo de linguagem que está sendo empregado.

Por exemplo, em uma questão que apresenta uma frase como “O projeto enfrentou diversas pedras no caminho”, o candidato precisa perceber que “pedras no caminho” não se refere a pedras reais, mas sim a obstáculos ou dificuldades, caracterizando um uso conotativo.

### Dicas para Identificar Conotação e Denotação:

– **Análise o contexto:** Sempre observe as palavras ao redor e a situação em que a palavra ou expressão está inserida. O contexto é o principal guia para identificar se a palavra está em sentido literal ou figurado.

– **Considere o estilo do texto:** Se o texto for literário, poético ou publicitário, há uma maior probabilidade de o uso ser conotativo. Em textos técnicos, científicos ou jornalísticos, a tendência é o uso denotativo.

– **Atente-se a expressões idiomáticas:** Muitas vezes, as expressões idiomáticas (como “matar dois coelhos com uma cajadada só” ou “ter uma carta na manga”) utilizam a conotação, pois possuem significados que vão além das palavras em si.

– **Observe se há elementos de comparação ou metáfora:** A presença de figuras de linguagem é um forte indício de que a palavra está sendo usada no sentido conotativo. Palavras que sugerem comparações, metáforas, hipérboles, entre outras, costumam carregar significados figurados.

### A Relevância da Conotação e Denotação na Comunicação

O conhecimento sobre conotação e denotação é essencial para evitar mal-entendidos e ambiguidades na comunicação. Em situações formais, como em redações de concursos ou documentos oficiais, o uso da denotação é mais apropriado para garantir clareza e precisão. Por outro lado, a conotação é um recurso valioso em textos literários, propagandas e discursos persuasivos, onde a intenção é emocionar, inspirar ou convencer o leitor.

Ao dominar a diferença entre conotação e denotação, o estudante amplia sua capacidade de interpretar textos de maneira mais completa e se torna apto a identificar as intenções do autor, seja ao utilizar o sentido literal ou figurado das palavras.

Com isso, conclui-se que a compreensão da conotação e da denotação é uma habilidade indispensável para quem deseja aprimorar a interpretação e a produção textual, seja em exames, concursos ou na comunicação cotidiana.

## ORTOGRAFIA OFICIAL

A ortografia oficial da língua portuguesa trata das regras que orientam a escrita correta das palavras, garantindo a padronização e a clareza na comunicação. Essas normas são fundamentais para a uniformidade da língua escrita, tanto em contextos formais quanto informais. Ao longo do tempo, o português passou por diversas reformas ortográficas, sendo a mais recente o Novo Acordo Ortográfico, que trouxe algumas mudanças na grafia de palavras e na inclusão de certas letras no alfabeto oficial.

Aprender a ortografia correta de uma língua exige prática, e a leitura é uma das ferramentas mais eficazes para alcançar esse objetivo. A leitura regular não apenas amplia o vocabulário, mas também auxilia na memorização das grafias, uma vez que expõe

# RACIOCÍNIO LÓGICO

## ESTRUTURAS LÓGICAS. LÓGICA SENTENCIAL (PROPOSICIONAL): PROPOSIÇÕES SIMPLES E COMPOSTAS; TABELAS VERDADE; EQUIVALÊNCIAS; LEIS DE MORGAN

Uma proposição é um conjunto de palavras ou símbolos que expressa um pensamento ou uma ideia completa, transmitindo um juízo sobre algo. Uma proposição afirma fatos ou ideias que podemos classificar como verdadeiros ou falsos. Esse é o ponto central do estudo lógico, onde analisamos e manipulamos proposições para extrair conclusões.

### VALORES LÓGICOS

Os valores lógicos possíveis para uma proposição são:

- **Verdadeiro (V)**, caso a proposição seja verdadeira.
- **Falso (F)**, caso a proposição seja falsa.

Os valores lógicos seguem três axiomas fundamentais:

– **Princípio da Identidade:** uma proposição é idêntica a si mesma. Em termos simples:  $p \equiv p$

Exemplo: “Hoje é segunda-feira” é a mesma proposição em qualquer contexto lógico.

– **Princípio da Não Contradição:** uma proposição não pode ser verdadeira e falsa ao mesmo tempo.

Exemplo: “O céu é azul e não azul” é uma contradição.

– **Princípio do Terceiro Excluído:** toda proposição é ou verdadeira ou falsa, não existindo um terceiro caso possível. Ou seja: “Toda proposição tem um, e somente um, dos valores lógicos: V ou F.”

Exemplo: “Está chovendo ou não está chovendo” é sempre verdadeiro, sem meio-termo.

### Classificação das Proposições

Para entender melhor as proposições, é útil classificá-las em dois tipos principais:

#### • Sentenças Abertas

São sentenças para as quais não se pode atribuir um valor lógico verdadeiro ou falso, pois elas não exprimem um fato completo ou específico. São exemplos de sentenças abertas:

- Frases interrogativas: “Quando será a prova?”
- Frases exclamativas: “Que maravilhoso!”
- Frases imperativas: “Desligue a televisão.”
- Frases sem sentido lógico: “Esta frase é falsa.”

#### • Sentenças Fechadas

Quando a proposição admite um único valor lógico, verdadeiro ou falso, ela é chamada de sentença fechada. Exemplos:

- Sentença fechada e verdadeira: “ $2 + 2 = 4$ ”
- Sentença fechada e falsa: “O Brasil é uma ilha”

### PROPOSIÇÕES SIMPLES E COMPOSTAS

As proposições podem ainda ser classificadas em simples e compostas, dependendo da estrutura e do número de ideias que expressam:

#### • Proposições Simples (ou Atômicas)

São proposições que não contêm outras proposições como parte integrante de si mesmas. São representadas por letras minúsculas, como p, q, r, etc.

Exemplos:

p: “João é engenheiro.”

q: “Maria é professora.”

#### • Proposições Compostas (ou Moleculares)

Formadas pela combinação de duas ou mais proposições simples. São representadas por letras maiúsculas, como P, Q, R, etc., e usam conectivos lógicos para relacionar as proposições simples.

Exemplo:

P: “João é engenheiro e Maria é professora.”

### Classificação de Frases

Ao classificarmos frases pela possibilidade de atribuir-lhes um valor lógico (verdadeiro ou falso), conseguimos distinguir entre aquelas que podem ser usadas em raciocínios lógicos e as que não podem. Vamos ver alguns exemplos e suas classificações.

“O céu é azul.” – Proposição lógica (podemos dizer se é verdadeiro ou falso).

“Quantos anos você tem?” – Sentença aberta (é uma pergunta, sem valor lógico).

“João é alto.” – Proposição lógica (podemos afirmar ou negar).

“Seja bem-vindo!” – Não é proposição lógica (é uma saudação, sem valor lógico).

“ $2 + 2 = 4$ .” – Sentença fechada (podemos atribuir valor lógico, é uma afirmação objetiva).

“Ele é muito bom.” – Sentença aberta (não se sabe quem é “ele” e o que significa “bom”).

“Choveu ontem.” – Proposição lógica (podemos dizer se é verdadeiro ou falso).

“Esta frase é falsa.” – Não é proposição lógica (é um paradoxo, sem valor lógico).

“Abra a janela, por favor.” – Não é proposição lógica (é uma instrução, sem valor lógico).

“O número x é maior que 10.” – Sentença aberta (não se sabe o valor de x)

Agora veremos um exemplo retirado de uma prova:

**1. (CESPE)** Na lista de frases apresentadas a seguir:

- “A frase dentro destas aspas é uma mentira.”
- A expressão  $x + y$  é positiva.

- O valor de  $\sqrt{4 + 3} = 7$ .
  - Pelé marcou dez gols para a seleção brasileira.
  - O que é isto?
- Há exatamente:
- (A) uma proposição;
  - (B) duas proposições;
  - (C) três proposições;
  - (D) quatro proposições;
  - (E) todas são proposições.

**Resolução:**

Analisemos cada alternativa:

- (A) A frase é um paradoxo, então não podemos dizer se é verdadeira ou falsa. Não é uma proposição lógica.
- (B) Não sabemos os valores de x e y, então não podemos dizer se é verdadeira ou falsa. É uma sentença aberta e não é uma proposição lógica.
- (C) Podemos verificar se é verdadeira ou falsa. É uma proposição lógica.
- (D) Podemos verificar se é verdadeira ou falsa, independente do número exato. É uma proposição lógica.
- (E) É uma pergunta, então não podemos dizer se é verdadeira ou falsa. Não é uma proposição lógica.

**Resposta: B.**

**CONNECTIVOS LÓGICOS**

Para formar proposições compostas a partir de proposições simples, utilizamos conectivos lógicos. Esses conectivos estabelecem relações entre as proposições, criando novas sentenças com significados mais complexos. São eles:

Operação	Conectivo	Estrutura Lógica	Exemplos		
			p	q	Resultado
Negação	$\sim$ ou $-$	Não p	"Hoje é domingo"	-	$\sim p$ : "Hoje não é domingo"
Conjunção	$\wedge$	p e q	"Estudei"	"Passei na prova"	$p \wedge q$ : "Estudei e passei na prova"
Disjunção Inclusiva	$\vee$	p ou q	"Vou ao cinema"	"Vou ao teatro"	$p \vee q$ : "Vou ao cinema ou vou ao teatro"
Disjunção Exclusiva	$\oplus$	Ou p ou q	"Ganhei na loteria"	"Recebi uma herança"	$p \oplus q$ : "Ou ganhei na loteria ou recebi uma herança"
Condicional	$\rightarrow$	Se p então q	"Está chovendo"	"Levarei o guarda-chuva"	$p \rightarrow q$ : "Se está chovendo, então levarei o guarda-chuva"
Bicondicional	$\leftrightarrow$	p se e somente se q	"O número é par"	"O número é divisível por 2"	$p \leftrightarrow q$ : "O número é par se e somente se é divisível por 2"

Exemplo:

**2. (VUNESP)** Os conectivos ou operadores lógicos são palavras (da linguagem comum) ou símbolos (da linguagem formal) utilizados para conectar proposições de acordo com regras formais preestabelecidas. Assinale a alternativa que apresenta exemplos de conjunção, negação e implicação, respectivamente.

- (A)  $\sim p$ ,  $p \vee q$ ,  $p \wedge q$
- (B)  $p \wedge q$ ,  $\sim p$ ,  $p \rightarrow q$
- (C)  $p \rightarrow q$ ,  $p \vee q$ ,  $\sim p$
- (D)  $p \vee p$ ,  $p \rightarrow q$ ,  $\sim q$
- (E)  $p \vee q$ ,  $\sim q$ ,  $p \vee q$

**Resolução:**

Precisamos identificar cada conectivo solicitado na ordem correta. A conjunção é o conectivo  $\wedge$ , como em  $p \wedge q$ . A negação é representada pelo símbolo  $\sim$ , como em  $\sim p$ . A implicação é representada pelo símbolo  $\rightarrow$ , como em  $p \rightarrow q$ .

**Resposta: B.**

**TABELA VERDADE**

A tabela verdade é uma ferramenta para analisar o valor lógico de proposições compostas. O número de linhas em uma tabela depende da quantidade de proposições simples (n):

Número de Linhas =  $2^n$

Vamos agora ver as tabelas verdade para cada conectivo lógico:

p	q	$\sim p$	$p \wedge q$	$p \vee q$	$p \oplus q$	$p \rightarrow q$	$p \leftrightarrow q$
V	V	F	V	V	F	V	V
V	F	F	F	V	V	F	F
F	V	V	F	V	V	V	F
F	F	V	F	F	F	V	V

Exemplo:

3. (CESPE/UNB) Se “A”, “B”, “C” e “D” forem proposições simples e distintas, então o número de linhas da tabela-verdade da proposição  $(A \rightarrow B) \leftrightarrow (C \rightarrow D)$  será igual a:

- (A) 2;
- (B) 4;
- (C) 8;
- (D) 16;
- (E) 32.

**Resolução:**

Temos 4 proposições simples (A, B, C e D), então aplicamos na fórmula  $2^n$ , onde n é o número de proposições. Assim,  $2^4 = 16$  linhas.

**Resposta D.**

**TAUTOLOGIA, CONTRADIÇÃO E CONTINGÊNCIA**

As proposições compostas podem ser classificadas de acordo com o seu valor lógico final, considerando todas as possíveis combinações de valores lógicos das proposições simples que as compõem. Essa classificação é fundamental para entender a validade de argumentos lógicos:

**– Tautologia**

Uma tautologia é uma proposição composta cujo valor lógico final é sempre verdadeiro, independentemente dos valores das proposições simples que a compõem. Em outras palavras, não importa se as proposições simples são verdadeiras ou falsas; a proposição composta será sempre verdadeira. Tautologias ajudam a validar raciocínios. Se uma proposição complexa é tautológica, então o argumento que a utiliza é logicamente consistente e sempre válido.

**Exemplo:** A proposição “p ou não-p” (ou  $p \vee \sim p$ ) é uma tautologia porque, seja qual for o valor de p (verdadeiro ou falso), a proposição composta sempre terá um resultado verdadeiro. Isso reflete o Princípio do Terceiro Excluído, onde algo deve ser verdadeiro ou falso, sem meio-termo.

**– Contradição**

Uma contradição é uma proposição composta que tem seu valor lógico final sempre falso, independentemente dos valores lógicos das proposições que a compõem. Assim, qualquer que seja o valor das proposições simples, o resultado será falso. Identificar contradições em um argumento é essencial para determinar inconsistências lógicas. Quando uma proposição leva a uma contradição, isso significa que o argumento em questão não pode ser verdadeiro.

**Exemplo:** A proposição “p e não-p” (ou  $p \wedge \sim p$ ) é uma contradição, pois uma proposição não pode ser verdadeira e falsa ao mesmo tempo. Esse exemplo reflete o Princípio da Não Contradição, que diz que uma proposição não pode ser simultaneamente verdadeira e falsa.

**– Contingência**

Uma contingência é uma proposição composta cujo valor lógico final pode ser tanto verdadeiro quanto falso, dependendo dos valores das proposições simples que a compõem. Diferentemente das tautologias e contradições, que são invariavelmente verdadeiras ou falsas, as contingências refletem casos em que o valor lógico não é absoluto e depende das circunstâncias. Identificar contradições em um argumento é essencial para determinar inconsistências lógicas. Quando uma proposição leva a uma contradição, isso significa que o argumento em questão não pode ser verdadeiro.

**Exemplo:** A proposição “se p então q” (ou  $p \rightarrow q$ ) é uma contingência, pois pode ser verdadeira ou falsa dependendo dos valores de p e q. Caso p seja verdadeiro e q seja falso, a proposição composta será falsa. Em qualquer outra combinação, a proposição será verdadeira.

Exemplo:

4. (CESPE) Um estudante de direito, com o objetivo de sistematizar o seu estudo, criou sua própria legenda, na qual identificava, por letras, algumas afirmações relevantes quanto à disciplina estudada e as vinculava por meio de sentenças (proposições). No seu vocabulário particular constava, por exemplo:

- P: Cometeu o crime A.
- Q: Cometeu o crime B.

R: Será punido, obrigatoriamente, com a pena de reclusão no regime fechado.

S: Poderá optar pelo pagamento de fiança.

Ao revisar seus escritos, o estudante, apesar de não recordar qual era o crime B, lembrou que ele era inafiançável. Tendo como referência essa situação hipotética, julgue o item que se segue.

A sentença  $(P \rightarrow Q) \leftrightarrow ((\sim Q) \rightarrow (\sim P))$  será sempre verdadeira, independentemente das valorações de P e Q como verdadeiras ou falsas.

- ( ) CERTO
- ( ) ERRADO

**Resolução:**

Temos a sentença  $(P \rightarrow Q) \leftrightarrow ((\sim Q) \rightarrow (\sim P))$ .

Sabemos que  $(\sim Q) \rightarrow (\sim P)$  é equivalente a  $P \rightarrow Q$ , então podemos substituir:

- $P \rightarrow Q \leftrightarrow P \rightarrow Q$
- Considerando  $P \rightarrow Q = A$ , temos:
- $A \leftrightarrow A$

Uma bicondicional ( $\leftrightarrow$ ) é verdadeira quando ambos os lados têm o mesmo valor lógico.

Como ambos os lados são A, eles sempre terão o mesmo valor.

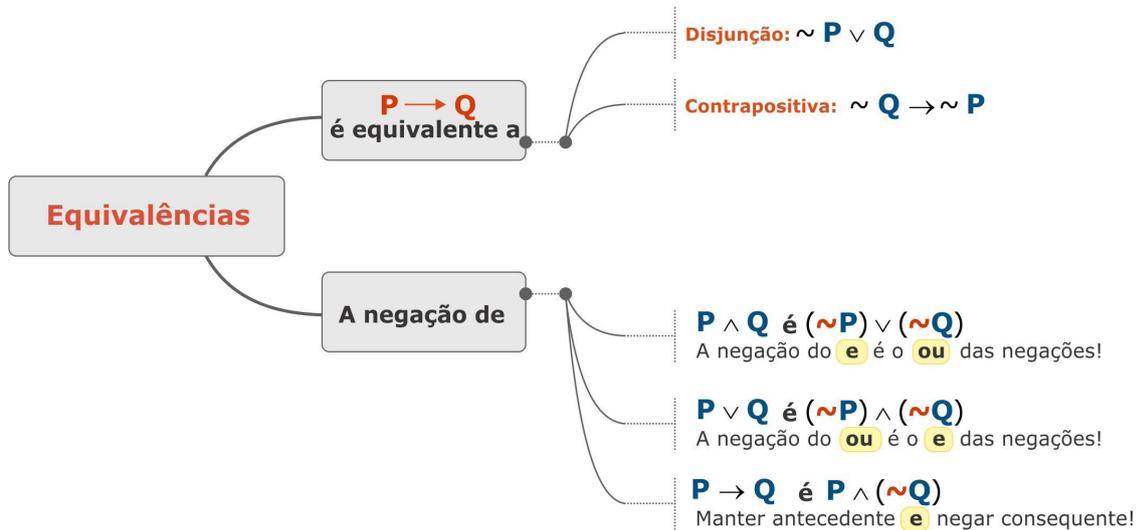
Logo a sentença é sempre verdadeira, independentemente dos valores de P e Q.

**Resposta: Certo.**

**EQUIVALÊNCIAS**

Duas ou mais proposições compostas são equivalentes, quando mesmo possuindo estruturas lógicas diferentes, apresentam a mesma solução em suas respectivas tabelas verdade.

Se as proposições  $P(p,q,r,\dots)$  e  $Q(p,q,r,\dots)$  são ambas TAUTOLOGIAS, ou então, são CONTRADIÇÕES, então são EQUIVALENTES.



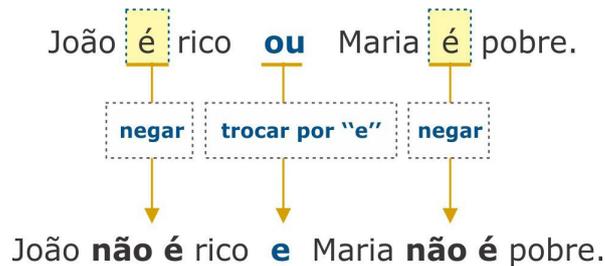
**Exemplo:**

5. (VUNESP/TJSP) Uma negação lógica para a afirmação “João é rico, ou Maria é pobre” é:

- (A) Se João é rico, então Maria é pobre.
- (B) João não é rico, e Maria não é pobre.
- (C) João é rico, e Maria não é pobre.
- (D) Se João não é rico, então Maria não é pobre.
- (E) João não é rico, ou Maria não é pobre.

**Resolução:**

Nesta questão, a proposição a ser negada trata-se da disjunção de duas proposições lógicas simples. Para tal, trocamos o conectivo por “e” e negamos as proposições “João é rico” e “Maria é pobre”. Vejam como fica:



**Resposta: B.**

**Leis de Morgan**

Com elas:

- Negamos que duas dadas proposições são ao mesmo tempo verdadeiras equivalendo a afirmar que pelo menos uma é falsa
- Negamos que uma pelo menos de duas proposições é verdadeira equivalendo a afirmar que ambas são falsas.

ATENÇÃO	
As Leis de Morgan exprimem que NEGAÇÃO transforma:	CONJUNÇÃO em DISJUNÇÃO
	DISJUNÇÃO em CONJUNÇÃO

# CONHECIMENTOS BÁSICOS DE LEGISLAÇÃO MUNICIPAL

## LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE FRANCISCO MORATO (ATUALIZADA E/OU ALTERADA)

Prezado(a), informamos que a Editora teve acesso à referida lei apenas na versão em imagem, podendo haver atualizações posteriores ainda não contempladas. Caso uma nova versão seja disponibilizada, o conteúdo será atualizado e a apostila devidamente retificada.

Portanto, a fim de atender na íntegra o conteúdo do edital, este tópico será disponibilizado na Área do Aluno em nosso site.

Essa área é reservada para a inclusão de materiais que complementam a apostila, sejam esses, legislações, documentos oficiais ou textos relacionados a este material, e que, devido a seu formato ou tamanho, não cabem na estrutura de nossas apostilas.

Ou se melhor preferir segue o link do acesso ao site: <https://www.legislacaodigital.com.br/FranciscoMorato-SP/EmendasLeiOrganica/1/Arquivos/1>

## REGIME JURÍDICO DOS FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE FRANCISCO MORATO (LEI MUNICIPAL N.º 1.527/1994 ATUALIZADA E/OU ALTERADA)

### LEI N.º 1.527, DE 10 DE NOVEMBRO DE 1994

*Regime Jurídico dos Funcionários Públicos do Município de Francisco Morato, das autarquias e fundações municipais e dá outras providências.*

Dr. Silvério José Pelizari Pinto, Prefeito do Município de Francisco Morato, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

#### TÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

##### CAPÍTULO ÚNICO

Art. 1º Esta Lei institui o Regime Jurídico dos Funcionários Públicos do Município de Francisco Morato, das autarquias e Fundações Municipais.

Parágrafo único. É de natureza estatutária o Regime Jurídico do Funcionário, face a Administração.

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, funcionário é a pessoa legalmente investida em cargo público.

Art. 3º Cargo público, como unidade básica da organização funcional, é o conjunto de atribuições e responsabilidades cometidas a um funcionário.

Parágrafo único. Os cargos públicos, acessíveis a todos os brasileiros, são criados por lei ou resolução, conforme o caso, com denominação própria e remuneração paga pelos cofres públicos, com número certo e representados por referências numéricas ou símbolos, para provimento em caráter efetivo ou em comissão.

Art. 4º Função é a atribuição ou conjunto de atribuições que a Administração confere a cada categoria profissional ou comete, individualmente, a determinados servidores para a execução de serviços eventuais.

Art. 5º Os cargos de provimento efetivo da Administração Direta, Autarquias e Fundações Municipais, serão organizados e providos em carreiras, salvo os isolados.

§ 1º São cargos de carreira os que integram as classes.

§ 2º São cargos isolados os que não se podem integrar em classes e correspondem a certa e determinada função.

Art. 6º Classe é a divisão básica da carreira agrupando os cargos da mesma denominação, segundo o nível ou conjunto de atribuições, responsabilidade e complexidade.

Art. 7º Carreira é a série de classes escalenadas, segundo o grau de atribuições, responsabilidade e complexidade, de cargos do mesmo grupo funcional, reunidos em segmentos distintos e de acordo com a escolaridade para ingresso nos níveis básico, médio e superior.

Art. 8º Quadro é o conjunto de cargos de carreira, isolados e em comissão, integrantes das estruturas dos órgãos da Administração, Autarquias e Fundações Municipais.

Art. 9º É vedado atribuir ao funcionário encargos ou serviços diversos dos de sua carreira ou cargo, exceto as funções de chefia e as em comissões.

Parágrafo único. Excepcionalmente, por absoluta necessidade de serviço, poderão ser atribuídas funções assemelhadas, por tempo determinado, desde que não haja prejuízo a carreira ou cargo.

Art. 10. Não haverá equivalência entre as diversas carreiras, quanto às atribuições específicas funcionais.

Art.11. Os cargos de carreira serão de provimento efetivo. Os isolados, serão de provimento efetivo ou em comissão, segundo a Lei que assim os determinar.

Art 12. É proibida a prestação de serviços gratuitos, salvo os casos previstos em Lei.

**TITULO II  
DO PROVIMENTO E DA VACÂNCIA**

**CAPITULO I  
DO PROVIMENTO**

**SEÇÃO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art 13. São requisitos básicos para ingresso no serviço Público: (Vide Lei Complementar n° 298, de 2015)

- I - a nacionalidade brasileira;
- II - idade mínima de dezoito anos;
- III - estar no gozo dos direitos políticos;
- IV - quitação com as obrigações militares e eleitorais;
- V - gozar de boa saúde física e mental, comprovada em exame médico, salvo os casos previstos em Lei;
- VI - ter boa conduta;
- VII - possuir aptidão e habilitação para o exercício do cargo ou função;
- VIII - ter-se habilitado previamente em concurso,ressalvadas as exceções previstas em Lei.

§ 1° As atribuições do cargo podem justificar a exigência de outros requisitos estabelecidos em Lei.

§ 2° As pessoas portadoras de deficiência é assegurado o direito de se inscreverem em concurso público, para o provimento de cargo cujas atribuições sejam compatíveis com a deficiência de que são portadoras, para as quais serão reservadas até cinco por cento das vagas oferecidas no concurso.

**SEÇÃO II  
DO PROVIMENTO**

Art 14. São formas:

- I - nomeação;
- II - promoção;
- III - acesso;
- IV - transferência;
- V - reintegração;
- VI - readmissão;
- VII - aproveitamento;
- VIII - reversão;
- IX - readaptação;
- X - recondução;
- XI - substituição.

Art. 15. O provimento dos cargos públicos far-se-á por ato da autoridade competente de cada Poder, do dirigente superior de Autarquia ou de Fundação Pública.

Paragrafo único. O ato administrativo de provimento deverá conter as seguintes indicações:

- I - o nome do provido e sua qualificação e o cargo vago, com todos os elementos de identificação;

II - o fundamento legal, bem como a indicação do nível de vencimento do cargo;

III - o caráter da investidura;

IV - a indicação de que o exercício do cargo se fará acumulativamente com outro municipal, quando for o caso.

Art. 16. A investidura em cargo público ocorrerá com a posse.

Art. 17. A nomeação é a forma de provimento inicial do funcionário em cargo público e far-se-ás

I - em caráter efetivo, quando se tratar de cargo de carreira ou isolado;

II - em comissão, quando se tratar de cargo isolado, que em virtude de Lei assim deva ser provido;

III - em substituição, no impedimento temporária de ocupante de cargo de direção ou chefia em caráter efetiva ou em comissão. (Redação dada pela Lei n° 1.574, de 1995)

Parágrafo único. Somente poderá ser nomeado em substituição aquele que já for ocupante de cargo municipal, exceto quando se tratar de cargo em comissão.

Art 18. A designação por acesso para função de chefia, assessoramento e assistência, recairá, preferentemente, em funcionário de carreira, satisfeitos os requisitos de que trata o art. 19.

Art. 19. A nomeação para cargo de classe inicial de carreira ou isolado depende de prévia habilitação em concurso de provas e títulos, obedecidos a ordem de classificação e o prazo de sua validade.

Parágrafo único. Os demais requisitos para o ingresso e o desenvolvimento do funcionário na carreira, mediante progressão, serão estabelecidos pela Lei que fixar as diretrizes do sistema de carreira na Administração Pública e seus regulamentos.

**SEÇÃO III  
DA NOMEAÇÃO**

Art. 20. Não poderá ser nomeado para cargo público municipal, quem houver sido condenado por crimes contra o patrimônio ou crime praticado contra a Administração Pública.

**SEÇÃO IV  
DO CONCURSO**

Art. 21. - Concurso é o processo de seleção exigido para o ingresso no funcionalismo público e será de provas ou de provas e títulos, realizado em etapas, conforme dispuser a Lei.

§ 1° A primeira investidura em cargo de provimento efetivo, efetuar-se-á mediante concurso público.

§ 2° Os cargos de provimento em Comissão, independem de concurso e são de livre nomeação e exoneração.

§ 3° O concurso terá validade de até dois anos, podendo ser prorrogado por uma única vez, por igual período.

§ 4° O prazo de validade do concurso e as condições de sua realização, serão fixados em edital, o qual será tornado público conforme a praxe e publicado em jornal de circulação no município.

Art. 22. A aprovação em concurso não cria direito á nomeação, mas esta, quando se der, respeitará a ordem de classificação dos candidatos habilitados.

§ 1º - (Revogado pela Lei nº 3.328, de 15 de março de 2023)

§ 2º Se ocorrer empate entre candidatos, decidir-se-á em favor do mais idoso. (Redação dada pela Lei nº 3.328, de 2023)

Art. 23. Incumbirá a uma comissão composta de três membros, especialmente designada para realização de cada concurso, a qual deverá obedecer, dentre outros, os seguintes aspectos:

I - não se publicará edital para concurso de provimento de qualquer cargo, enquanto não se extinguir o período de validade do concurso anterior, havendo candidato aprovado e não convocado para a investidura;

II - independará de limite de idade a inscrição em concurso público;

III - os editais deverão conter todas as exigências ou condições que possibilite a comprovação da qualificação do candidato e dos requisitos característicos da especificação dos cargos. O aviso relativo a realização do concurso pode ser publicado resumidamente;

IV - aos candidatos assegurar-se-ão meios amplos de recursos, nas fases de homologação das inscrições, publicação do resultados, homologação do concurso e nomeação, consoante o edital ou regulamento;

V - a comissão designada expedirá as normas gerais e instruções especiais para a realização do concurso.

#### SEÇÃO V DO ESTÁGIO PROBATÓRIO

Art. 24. Ao entrar em exercício, o funcionário nomeado para o cargo de provimento efetivo, ficará sujeito a estágio probatório pelo período de dois anos, durante o qual sua aptidão e capacidade serão objeto de avaliação para o desempenho do cargo, observados os seguintes requisitos:

I - idoneidade moral;

II - assiduidade;

III - disciplina;

IV - dedicação ao serviço;

V - eficiência ou produtividade.

§ 1º A autoridade competente de cada Poder e os dirigentes superiores de autarquia ou de fundação pública, por seus órgãos competentes, tendo em vista os requisitos enumerados no caput deste artigo, prestarão informações ao órgão de pessoal, a fim de que sejam anotadas em ficha própria a avaliação dos funcionários sujeitos ao estágio probatório.

§ 2º O órgão de pessoal, sessenta dias antes de decorrido o prazo de estágio probatório fornecerá às autoridades mencionadas no parágrafo anterior, as informações sobre a conveniência ou não da confirmação das nomeações.

§ 3º Das informações, se contrárias, será dada vista ao estagiário pelo prazo de cinco dias, podendo o mesmo oferecer defesa.

§ 4º A autoridade competente julgará as informações ou parecer e a defesa, e se aconselhável a exoneração do estagiário, baixará os atos necessários.

§ 5º Se a autoridade decidir pela permanência do funcionário, ratificará o ato de nomeação.

§ 6º A apuração dos requisitos de que trata o caput deste artigo deverá processar-se de modo que a exoneração do estagiário seja efetivada antes de findo o período de estágio probatório.

§ 7º Ficar dispensado do novo estágio probatório o funcionário que, já tendo adquirido estabilidade for nomeado para outro cargo municipal, salvo se, no exercício deste cargo durante o período de um ano, ficar comprovada sua inaptidão e inadequação para o exercício do mesmo, hipótese está que resultará na recondução do cargo anterior ocupado, nos termos desta Lei.

#### SEÇÃO VI DA POSSE

Art. 25. Posse é o ato de investidura do cidadão em cargo público, constituindo-se na aceitação expressa das atribuições, deveres e responsabilidades inerentes ao cargo, com o compromisso de bem servir, formalizada com a assinatura do "termo de posse" pela autoridade competente e pelo empossado.

Parágrafo único. No ato da posse deverá ser apresentada, obrigatoriamente, declaração de bens e valores que constitui o patrimônio do funcionário empossado.

Art. 26. A posse ocorrerá no prazo de 15 dias da notificação para tanto. (Redação dada pela Lei nº 3.290, de 2022)

Parágrafo único. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, desde que o interessado o requeira antes do término do prazo fixado no caput do artigo.

Art. 27. Em se tratando de funcionário em licença ou qualquer outro afastamento legal, o prazo será o do término do impedimento.

Art. 28. Decorrido o prazo de posse e não tendo o nomeado requerido a prorrogação, perde direito ao lugar, podendo ser declarada sem efeito a nomeação.

II - independará de limite de idade a inscrição em concurso público;

III - os editais deverão conter todas as exigências ou condições que possibilite a comprovação da qualificação do candidato e dos requisitos característicos da especificação dos cargos. O aviso relativo a realização do concurso pode ser publicado resumidamente;

IV - aos candidatos assegurar-se-ão meios amplos de recursos, nas fases de homologação das inscrições, publicação do resultados, homologação do concurso e nomeação, consoante o edital ou regulamento;

V - a comissão designada expedirá as normas gerais e instruções especiais para a realização do concurso.

#### SEÇÃO V DO ESTÁGIO PROBATÓRIO

Art. 24. Ao entrar em exercício, o funcionário nomeado para o cargo de provimento efetivo, ficará sujeito a estágio probatório pelo período de dois anos, durante o qual sua aptidão e capacidade serão objeto de avaliação para o desempenho do cargo, observados os seguintes requisitos:

I - idoneidade moral;

II - assiduidade;

III - disciplina;

- IV - dedicação ao serviço;
- V - eficiência ou produtividade.

§ 1º A autoridade competente de cada Poder e os dirigentes superiores de autarquia ou de fundação pública, por seus órgãos competentes, tendo em vista os requisitos enumerados no caput deste artigo, prestarão informações ao órgão de pessoal, a fim de que sejam anotadas em ficha própria a avaliação dos funcionários sujeitos ao estágio probatório.

§ 2º O órgão de pessoal, sessenta dias antes de decorrido o prazo de estágio probatório fornecerá às autoridades mencionadas no parágrafo anterior, as informações sobre a conveniência ou não da confirmação das nomeações.

§ 3º Das informações, se contrárias, será dada vista ao estagiário pelo prazo de cinco dias, podendo o mesmo oferecer defesa.

### SEÇÃO VII DA FIANÇA

Art. 29. Fiança é a garantia dada pelo Funcionário que tenha dinheiro ou valores públicos sob sua guarda e responsabilidade.

Art. 30. O nomeado para cargo de provimento dependente de prestação de fiança, não poderá entrar em exercício sem a prévia satisfação dessa exigência.

§ 1º A fiança poderá ser oferecidas

I - em dinheiro;

II - em títulos da dívida pública;

III - em apólices de seguro fidelidade funcional, emitidas por instituto oficial ou empresa legalmente autorizada.

§ 2º Não se admitirá o levantamento da fiança antes de tomadas as contas do funcionário.

§ 3º O responsável por alcance ou desvio de material responderá por ação administrativa, civil e criminal que couber, ainda que o valor da fiança seja superior ao prejuízo verificado.

### SEÇÃO VIII DO EXERCÍCIO

Art. 31. Exercício é o efetivo desempenho das atribuições e funções do cargo.

§ 1º O início, a interrupção e o reinício serão registrados no assentamento individual do funcionário, assim como todas as alterações ocorridas serão comunicadas ao órgão de pessoal para registro.

§ 2º Ao entrar em exercício o funcionário apresentará ao órgão competente os elementos necessários ao assentamento individual, cujo exercício será registrado e reconhecido pelos superiores competentes.

§ 3º O exercício do cargo terá início no prazo de cinco dias, contados da data da posse, o qual poderá ser prorrogado até o limite de trinta dias por solicitação do interessado e a juízo da autoridade competente.

§ 4º O prazo inicial para o funcionário em férias ou licenciado será contado da data em que voltar o serviço.

§ 5º Somente em caso excepcional e devidamente justificado o funcionário poderá exercer suas funções em serviço ou órgão diferente daquele em que estiver lotado.

§ 6º O exercício na hipótese do artigo anterior, deverá ter a expressa e prévia autorização da autoridade competente, indicando-se o fim determinado e por prazo certo.

Art. 32. O funcionário somente poderá ausentar-se do País para estudo ou missão oficial, com autorização da autoridade competente.

§ 1º A ausência não excederá de dois anos e, finda a missão ou estudo, somente decorrido igual período, será permitida nova ausência, salvo circunstância absolutamente excepcional.

§ 2º Ao funcionário beneficiado pelo disposto neste artigo não serpa concedida exoneração ou licença para tratar de interesse particular, antes de decorrido período igual ao do afastamento, ressalva a hipótese do ressarcimento das despesas havidas neste artigo.

Art. 33. A promoção ou ascensão não interrompem o tempo de exercício, que é contado no novo posicionamento na carreira, a partir da data do ato que ocorrer qualquer das hipóteses previstas neste artigo.

Art. 34. O funcionário que não entrar em exercício, dentro do prazo, será exonerado, salvo hipótese prevista no § 1º do art. 32.

Parágrafo único. Incumbe ao chefe do órgão em que for lotado o funcionário, comunicar ao órgão de administração de pessoal o não cumprimento do disposto no caput deste artigo, para que seja decidida a exoneração do funcionário.

Art. 35. O funcionário preso em flagrante ou preventivamente, pronunciado por crime comum ou denunciado por funcional, ou ainda condenado por crime inafiançável, será considerado afastado do exercício do cargo até condenação ou absolvição transitada em julgado.

Art. 36. Lotação é o número de servidores que devem ter exercício em cada repartição ou órgão.

### SEÇÃO IX DA ESTABILIDADE

Art. 37. Será considerado estável, após três anos de efetivo exercício, os servidores nomeados para cargo de provimento efetivo, em virtude de concurso público. (Redação dada pela Lei Municipal nº 2.171, de 2005)

§ 1º Como condição para aquisição da estabilidade, é obrigatória a avaliação especial de desempenho por comissão instituída para esta finalidade. (Redação dada pela Lei Municipal nº 2.171, de 2005)

§ 2º O servidor público estável só perderá o cargo: (Redação dada pela Lei Municipal nº 2.171, de 2005)

I - em virtude de sentença judicial transitada em julgado; (Redação dada pela Lei Municipal nº 2.171, de 2005)

II - mediante processo administrativo em que lhe seja assegurada ampla defesa; (Redação dada pela Lei Municipal nº 2.171, de 2005)

III - mediante procedimento de avaliação periódica de desempenho, assegurada ampla defesa. (Redação dada pela Lei Municipal nº 2.171, de 2005)

# CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## Oficial Administrativo

### TÉCNICAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

No ambiente de negócios atual, a qualidade no atendimento ao público tornou-se um fator decisivo para o sucesso e a reputação de qualquer organização. Mais do que oferecer produtos e serviços, as empresas precisam se preocupar em criar experiências positivas que fortaleçam a relação com seus clientes e transmitam uma imagem de profissionalismo, empatia e eficiência. Um atendimento de qualidade é fundamental para estabelecer confiança, fidelizar o cliente e destacar-se em um mercado cada vez mais competitivo.

O atendimento ao público vai além de simplesmente responder a perguntas ou solucionar problemas; ele envolve a capacidade de compreender as necessidades, expectativas e emoções do cliente, oferecendo respostas e soluções de forma clara, objetiva e cortês. A interação entre o cliente e o atendente representa a imagem da empresa e pode determinar se o cliente terá uma experiência positiva ou negativa, influenciando diretamente a percepção e a reputação da organização.

#### — Princípios Básicos do Atendimento ao Público

Um atendimento de qualidade ao público é fundamentado em princípios que norteiam a forma como as interações devem ocorrer, garantindo que o cliente se sinta valorizado, compreendido e respeitado. Esses princípios, quando aplicados de forma eficaz, são capazes de transformar simples contatos em experiências memoráveis, fortalecendo a relação entre cliente e empresa. A seguir, destacamos os principais pilares que sustentam um atendimento ao público de excelência:

#### Comunicabilidade

A comunicabilidade é a habilidade de transmitir uma mensagem de forma clara, eficaz e compreensível, garantindo que o cliente receba as informações de maneira correta e precisa. Uma comunicação bem elaborada vai além do uso de palavras; inclui a entonação, a linguagem corporal e a capacidade de ouvir ativamente. Para assegurar a compreensão, é importante que o atendente adapte sua linguagem ao perfil do cliente, evitando jargões técnicos ou termos complicados que possam dificultar o entendimento.

Além disso, a clareza na transmissão das informações é essencial para evitar mal-entendidos. Por exemplo, ao explicar procedimentos, políticas ou soluções, o atendente deve ser direto e

objetivo, utilizando frases curtas e exemplos práticos, se necessário. Isso cria uma atmosfera de confiança e transparência, fatores essenciais para um bom relacionamento com o cliente.

#### Apresentação

A apresentação pessoal é o primeiro aspecto que o cliente percebe ao interagir com o atendente, sendo um dos fatores que contribuem para a formação da primeira impressão. O profissional deve se apresentar de maneira adequada, com um vestuário condizente com a cultura da empresa e a situação de atendimento, garantindo também a higiene pessoal e o cuidado com a aparência.

Além do aspecto físico, a postura e a atitude também fazem parte da apresentação. Manter uma postura ereta, demonstrar segurança e exibir um sorriso amigável transmitem confiança e credibilidade, elementos que influenciam positivamente a percepção do cliente em relação ao profissional e à empresa que ele representa.

#### Atenção

A atenção é a capacidade de estar presente e plenamente focado nas necessidades do cliente durante o atendimento. Demonstrar interesse genuíno e escutar atentamente o que o cliente tem a dizer são atitudes que mostram respeito e valorização, criando um ambiente propício para a construção de um relacionamento de confiança.

Quando o atendente pratica a escuta ativa, ele capta não apenas as palavras do cliente, mas também as nuances e emoções por trás delas, permitindo uma compreensão mais profunda do que realmente está sendo solicitado. Essa habilidade é fundamental para oferecer soluções que atendam às expectativas do cliente de forma personalizada, tornando o atendimento mais eficaz e satisfatório.

#### Cortesia

A cortesia é um reflexo da educação, respeito e profissionalismo do atendente. Trata-se de agir com gentileza, paciência e empatia, independentemente da situação ou do comportamento do cliente. Mesmo diante de clientes difíceis ou em momentos de conflito, manter a calma e ser educado é essencial para conduzir o atendimento de forma positiva e para preservar a imagem da empresa.

Pequenos gestos, como cumprimentar o cliente pelo nome, agradecer pela preferência e utilizar expressões de gentileza, fazem toda a diferença na percepção do cliente em relação ao

atendimento. A cortesia, portanto, não é apenas uma questão de boas maneiras, mas uma ferramenta poderosa para criar um ambiente de acolhimento e respeito.

### Interesse

Demonstrar interesse vai além de simplesmente prestar atenção; envolve a atitude proativa de se colocar à disposição do cliente e buscar compreender suas necessidades de forma integral. Um atendente interessado faz perguntas, oferece sugestões e mostra-se empenhado em encontrar a melhor solução para o cliente, mesmo quando a demanda não é claramente expressa.

O interesse também se manifesta na forma como o atendente lida com as críticas e sugestões. Ao mostrar-se receptivo a feedbacks, o profissional não só demonstra humildade e desejo de melhorar, mas também contribui para a construção de um relacionamento de confiança e transparência com o cliente.

### — Práticas para um Atendimento de Qualidade

Para que o atendimento ao público seja eficaz e ofereça uma experiência positiva ao cliente, é essencial que os princípios básicos anteriormente mencionados sejam incorporados em práticas diárias. A aplicação dessas práticas de forma consistente e alinhada com os valores da empresa contribui para um serviço de qualidade, capaz de atender e superar as expectativas dos clientes. A seguir, apresentamos as principais práticas que devem ser adotadas para um atendimento ao público de excelência:

### Presteza e Eficiência

Ser ágil e eficiente no atendimento é uma das principais características de um serviço de qualidade. A presteza envolve atender o cliente prontamente, evitando esperas desnecessárias e demonstrando disposição para ajudar. Já a eficiência refere-se à capacidade de resolver as solicitações do cliente de forma rápida e eficaz, proporcionando soluções claras e objetivas.

Para garantir essa eficiência, o atendente deve ter conhecimento dos produtos, serviços e processos da empresa, bem como estar preparado para agir em diferentes situações. O domínio da informação é crucial para oferecer respostas precisas, evitando a necessidade de transferências ou retornos desnecessários, que podem gerar frustração no cliente.

### Tolerância e Discrição

O atendimento ao público muitas vezes envolve lidar com pessoas de diferentes temperamentos e emoções, e a tolerância é uma qualidade indispensável para manter a calma e o profissionalismo em qualquer situação. É fundamental que o atendente seja capaz de ouvir reclamações e críticas com paciência, sem se deixar abalar, e responder de forma educada e empática, mesmo quando o cliente estiver nervoso ou insatisfeito.

Além disso, a discrição é um componente essencial para garantir a confiança e a privacidade do cliente. O profissional deve tratar informações confidenciais com sigilo e respeitar a intimidade do cliente, evitando compartilhar dados pessoais ou detalhes do atendimento com terceiros. Isso demonstra respeito e reforça a credibilidade e a seriedade da empresa.

### Conduta e Objetividade

A conduta do atendente reflete diretamente a imagem da empresa, por isso é importante manter um comportamento que seja coerente com os valores e a ética da organização. A postura profissional, a cordialidade e o respeito devem estar presentes em todas as interações, independentemente da situação.

A objetividade, por sua vez, é uma habilidade que facilita a comunicação e torna o atendimento mais eficiente. Ao se comunicar com clareza e precisão, o atendente evita mal-entendidos e permite que o cliente compreenda facilmente as informações e soluções apresentadas. O uso de uma linguagem simples e direta é fundamental para garantir que a mensagem seja transmitida de forma clara e sem ambiguidades.

### Aprimoramento Contínuo e Treinamento

A busca constante por aperfeiçoamento é uma prática que distingue um atendimento de qualidade. É essencial que os profissionais envolvidos no atendimento ao público participem regularmente de treinamentos e capacitações para desenvolver suas habilidades e atualizar-se em relação aos produtos, serviços e políticas da empresa.

O treinamento não apenas aprimora o conhecimento técnico, mas também capacita os atendentes a lidar com diferentes perfis de clientes, aprimorar a comunicação e aprimorar a capacidade de resolução de problemas. Investir no desenvolvimento contínuo da equipe de atendimento reflete o compromisso da empresa com a excelência e a satisfação do cliente.

### Personalização do Atendimento

Cada cliente é único e merece ser tratado de forma personalizada. A prática de utilizar o nome do cliente, adaptar a abordagem de acordo com o perfil e mostrar interesse genuíno em suas necessidades e preferências cria uma experiência de atendimento diferenciada. A personalização faz com que o cliente se sinta valorizado e ouvido, fortalecendo o vínculo com a empresa.

Para isso, o atendente deve ser capaz de identificar as particularidades de cada cliente e ajustar sua comunicação e soluções de acordo com essas especificidades. Quando o atendimento é adaptado às necessidades individuais, a empresa demonstra que se preocupa em oferecer um serviço que vai além do padrão, gerando uma impressão positiva e memorável.

### Resolução Eficaz de Problemas e Reclamações

A maneira como um problema ou reclamação é tratado pode ser determinante para a satisfação do cliente e sua percepção sobre a empresa. Portanto, é essencial que o atendente esteja preparado para lidar com essas situações de forma rápida, eficaz e cortês.

Ao enfrentar uma reclamação, é importante ouvir o cliente com atenção, reconhecer o problema e demonstrar empatia. Oferecer uma solução imediata ou encaminhar o caso para alguém que possa resolver é fundamental para mostrar ao cliente que a empresa se preocupa em solucionar suas questões. Além disso, é importante acompanhar a resolução do problema para garantir que o cliente esteja satisfeito com o resultado.

### Uso Adequado da Tecnologia no Atendimento

A tecnologia é uma grande aliada na melhoria do atendimento ao público. Ferramentas como chatbots, sistemas de gestão de relacionamento com o cliente (CRM) e plataformas de

atendimento omnichannel facilitam a comunicação, tornam os processos mais ágeis e permitem um acompanhamento mais eficiente das interações com os clientes.

No entanto, o uso da tecnologia deve ser equilibrado e humanizado. A tecnologia deve complementar o atendimento e não substituí-lo completamente, garantindo que o cliente tenha a opção de falar com um atendente humano quando necessário. Isso é especialmente importante em situações mais complexas ou sensíveis, onde a empatia e a compreensão são essenciais.

A implementação dessas práticas contribui para a construção de um atendimento ao público eficiente, humanizado e de alto padrão. Ao combinar a presteza e eficiência, a tolerância e discrição, a conduta e objetividade, o aprimoramento contínuo, a personalização, a resolução eficaz de problemas e o uso adequado da tecnologia, a empresa cria um ambiente propício para oferecer um atendimento que vai ao encontro das expectativas do cliente.

#### — Desafios e Soluções no Atendimento ao Público

O atendimento ao público é uma atividade que, apesar de essencial para o sucesso de uma organização, está sujeita a diversos desafios que podem impactar a experiência do cliente e, conseqüentemente, a reputação da empresa. Superar esses obstáculos requer não apenas habilidades técnicas e emocionais por parte dos atendentes, mas também estratégias eficazes para lidar com diferentes situações. A seguir, destacamos alguns dos principais desafios enfrentados no atendimento ao público e as soluções que podem ser adotadas para superá-los.

#### Lidar com Clientes Insatisfeitos e Conflitantes

Um dos maiores desafios no atendimento ao público é lidar com clientes que estão insatisfeitos ou que se comportam de forma conflituosa. A insatisfação pode ser causada por diversos fatores, como expectativas não atendidas, problemas com o produto ou serviço, ou mesmo por falhas no atendimento anterior.

Solução: A chave para lidar com esses clientes é manter a calma, ser empático e mostrar-se disposto a ajudar. O atendente deve ouvir atentamente as reclamações, reconhecendo a validade das preocupações do cliente e oferecendo uma solução adequada de forma educada e respeitosa. É importante evitar confrontos e buscar um diálogo que seja construtivo, deixando claro que a empresa está comprometida em resolver a situação. Ter treinamento em gestão de conflitos e habilidades de comunicação assertiva pode ser extremamente útil para a equipe de atendimento.

#### Gerenciar Expectativas dos Clientes

Outro desafio comum é gerenciar as expectativas dos clientes, que muitas vezes esperam soluções imediatas ou resultados que nem sempre são possíveis de alcançar. A falta de clareza ou a má comunicação durante o processo de atendimento pode levar a mal-entendidos e frustrações.

Solução: A objetividade e a transparência são fundamentais para gerenciar as expectativas do cliente. Desde o primeiro contato, o atendente deve comunicar de forma clara os procedimentos, prazos e limitações que possam existir. Isso evita que o cliente crie expectativas irreais e permite que ele compreenda o que pode esperar da empresa. Quando não for possível atender a uma solicitação, o atendente deve explicar as razões e apresentar alternativas viáveis.

#### Adaptar-se a Diferentes Perfis de Clientes

Cada cliente possui um perfil e uma forma de se comunicar, o que pode representar um desafio para o atendente, que precisa adaptar sua abordagem para se conectar com cada tipo de pessoa. Desde clientes que preferem um atendimento mais formal até aqueles que são mais informais e descontraídos, o atendente deve ser capaz de ajustar sua comunicação.

Solução: Desenvolver a habilidade de reconhecer rapidamente o perfil do cliente e ajustar o estilo de atendimento é essencial. A flexibilidade e a inteligência emocional desempenham um papel crucial nesse processo, permitindo que o atendente se adapte ao tom e ao ritmo do cliente, tornando a interação mais agradável e efetiva. O treinamento em técnicas de comunicação e atendimento personalizado ajuda a equipe a se tornar mais versátil e eficaz na adaptação a diferentes perfis de clientes.

#### Lidar com Alta Demanda e Longas Filas de Espera

Em momentos de alta demanda, é comum que os atendentes enfrentem pressão para atender a um grande volume de clientes em um curto espaço de tempo, o que pode resultar em longas filas de espera e, conseqüentemente, na insatisfação dos clientes.

Solução: Para lidar com essa situação, é fundamental que a empresa tenha uma estratégia de gestão de filas e priorização de atendimentos. O uso de tecnologias, como sistemas de agendamento e atendimento online, pode ajudar a reduzir o tempo de espera e otimizar o fluxo de atendimento. Além disso, é importante que a equipe de atendimento esteja treinada para agir com eficiência e agilidade, sem comprometer a qualidade do serviço. A comunicação constante com os clientes que estão aguardando – explicando a situação e agradecendo pela paciência – também contribui para reduzir a ansiedade e a frustração.

#### Manter a Motivação da Equipe de Atendimento

Trabalhar no atendimento ao público pode ser desgastante, principalmente em situações de estresse e pressão, o que pode levar à desmotivação e ao esgotamento dos colaboradores. Uma equipe desmotivada tende a prestar um atendimento de menor qualidade, o que impacta negativamente a experiência do cliente.

Solução: Para manter a motivação da equipe, é essencial criar um ambiente de trabalho saudável, oferecer reconhecimento e recompensas pelo bom desempenho, e proporcionar oportunidades de desenvolvimento profissional. Programas de bem-estar e pausas regulares durante a jornada de trabalho também ajudam a reduzir o estresse e a manter o ânimo dos colaboradores. Além disso, investir em treinamentos e capacitações permite que os atendentes se sintam mais preparados e confiantes para lidar com as demandas do dia a dia.

#### Lidar com Problemas Técnicos e Falhas no Sistema

Problemas técnicos, como falhas no sistema ou na conexão, podem interromper o atendimento e causar insatisfação nos clientes, especialmente quando eles esperam por soluções rápidas. Esse é um desafio comum que exige soluções imediatas para minimizar os impactos negativos.

Solução: Para lidar com problemas técnicos, é importante que a empresa invista em sistemas de atendimento robustos e mantenha uma equipe de suporte técnico disponível para resolver falhas rapidamente. Além disso, o atendente deve estar

preparado para lidar com esses imprevistos de forma proativa, informando o cliente sobre o problema e fornecendo atualizações frequentes até que a situação seja resolvida. A transparência nesse momento é fundamental para manter a confiança do cliente.

**Oferecer Atendimento Consistente em Múltiplos Canais**

Com a evolução da tecnologia, os clientes esperam ser atendidos em diferentes canais – telefone, e-mail, chat, redes sociais – e muitas vezes alternam entre eles durante o processo de atendimento. Garantir a consistência da comunicação e a continuidade do atendimento nesses diferentes canais é um desafio.

Solução: Implementar uma estratégia de atendimento omnichannel é a solução mais eficaz para oferecer uma experiência integrada e consistente. Um sistema de gestão de relacionamento com o cliente (CRM) que unifique as interações em todos os canais permite que o atendente acesse o histórico do cliente e ofereça um atendimento personalizado, independentemente do canal utilizado. Treinar a equipe para utilizar esses sistemas e para adaptar a abordagem de acordo com o canal de atendimento também é essencial para garantir a qualidade do serviço.

O atendimento ao público é uma área que exige preparação, paciência e resiliência, pois os desafios enfrentados são diversos e muitas vezes imprevisíveis. No entanto, ao adotar estratégias eficazes e investir no treinamento e desenvolvimento da equipe, é possível transformar esses desafios em oportunidades de melhoria e crescimento. A capacidade de superar obstáculos com profissionalismo e empatia reflete diretamente na experiência do cliente, reforçando a reputação da empresa e contribuindo para a construção de relacionamentos sólidos e duradouros.

Com um enfoque estratégico e a implementação das soluções apresentadas, a empresa estará preparada para oferecer um atendimento ao público que não apenas atenda, mas também supere as expectativas, consolidando-se como referência em qualidade e excelência.

**RELAÇÕES HUMANAS E PÚBLICAS**

As relações humanas e sociais constituem a base da interação em todos os ambientes, incluindo empresas, instituições e a vida cotidiana. Refere-se à rede de relacionamentos que as pessoas formam entre si e constitui a base que pode determinar o sucesso ou o fracasso de uma organização.

Nos negócios, as relações humanas desempenham um papel importante na criação de um ambiente de trabalho saudável e produtivo. A forma como os funcionários interagem entre si e com seus superiores tem impacto direto no clima organizacional, na motivação e no nível de engajamento de toda a equipe.

Um dos pilares dos relacionamentos positivos é a comunicação eficaz. Ouvir ativamente, expressar-se de forma clara e objetiva e utilizar canais de comunicação adequados são habilidades importantes para a construção de relacionamentos interpessoais saudáveis.

Quando os funcionários se sentem ouvidos, compreendidos e respeitados, o ambiente de trabalho se torna um espaço colaborativo onde as ideias fluem com mais facilidade e o trabalho é concluído com mais eficiência.

Além disso, a construção de relacionamentos positivos não se limita à comunicação verbal. A empatia, o respeito pelas diferenças, a capacidade de trabalhar em equipe e resolver conflitos de forma construtiva também desempenham um grande papel. Estas qualidades fortalecem os laços entre os membros da equipa, criando um ambiente de confiança e apoio mútuos.

No contexto das relações públicas, a importância da comunicação e do relacionamento com o público é claramente evidente. As empresas e organizações sempre se esforçam para criar uma imagem positiva perante o público, clientes, investidores e outras partes interessadas. Isto inclui transmitir uma mensagem clara e consistente, bem como construir laços de confiança e transparência.

Além disso, a preocupação genuína com o bem-estar e as necessidades dos outros é uma característica fundamental das relações interpessoais positivas. Empatia, respeito e compreensão são pilares que sustentam relacionamentos significativos entre as pessoas.

Quando gestores e colaboradores demonstram interesse genuíno no desenvolvimento e sucesso uns dos outros, criam um ambiente que promove o crescimento pessoal e profissional de todos os envolvidos.

No contexto das relações públicas, a importância da comunicação e do relacionamento com o público é claramente evidente. As empresas e organizações sempre se esforçam para criar uma imagem positiva perante o público, clientes, investidores e outras partes interessadas. Isto é mais do que simplesmente transmitir uma mensagem clara e consistente. Trata-se de construir laços de confiança e transparência.

As estratégias de relações públicas não se limitam à promoção de produtos ou serviços, mas também procuram construir uma reputação forte e positiva. Isso é conseguido por meio de campanhas de marketing, eventos, patrocínios, programas de responsabilidade social corporativa e, principalmente, pela postura e relacionamento da empresa com a comunidade.

Em outras palavras, as relações humanas e de relações públicas são essenciais para o sucesso e a sustentabilidade de qualquer organização. A comunicação eficaz, a preocupação genuína com os outros e a construção de uma imagem positiva são aspectos que devem ser promovidos e valorizados a todos os níveis, tanto dentro dos colaboradores como externamente na sociedade e no público.

**NOÇÕES BÁSICAS DE PORTARIA, DECRETO, EDITAL, OFÍCIO E MEMORANDO; ELABORAÇÃO E DIGITAÇÃO DE OFÍCIOS, MEMORANDOS, ATAS, CIRCULARES E DOCUMENTOS AFINS**

A Administração Pública opera por meio de atos administrativos e documentos oficiais que asseguram a legalidade, a formalidade e a publicidade de suas ações. Entre os principais instrumentos utilizados para a comunicação interna e externa estão a portaria, o decreto, o edital, o ofício e o memorando. Além disso, a elaboração e a digitação de documentos como atas, circulares e correspondências oficiais são competências fundamentais para