



# PARAOPEBA- MG

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAOPEBA -  
MINAS GERAIS

Auxiliar Administrativo

**EDITAL Nº 01/2023**

CÓD: SL-1070T-23  
7908433244059

## Língua Portuguesa

1. Compreensão e interpretação de textos. ....	9
2. Gêneros e tipos de texto. ....	12
3. articulação textual: operadores sequenciais, expressões referenciais. Coesão e coerência textual. ....	13
4. Identificação, definição, classificação, flexão e emprego das classes de palavras. ....	14
5. formação de palavras. ....	23
6. Verbos: flexão, conjugação, vozes, correlação entre tempos e modos verbais. ....	24
7. Concordância verbal e nominal. ....	27
8. Regência verbal e nominal. ....	29
9. Crase. ....	31
10. Colocação pronominal. ....	32
11. Estrutura da oração e do período: aspectos sintáticos e semânticos. ....	33
12. Acentuação gráfica. ....	35
13. Ortografia. ....	37
14. Pontuação. ....	37
15. Variação linguística. ....	39

## Raciocínio Lógico

1. Noções básicas da lógica matemática: proposições, conectivos, equivalência e implicação lógica, argumentos válidos, problemas com tabelas e argumentação. ....	49
2. Linguagem dos conjuntos: Notação e representação de conjuntos; Elementos de um conjunto e relação de pertinência; Igualdade de conjuntos; Relação de inclusão; Subconjuntos; Conjunto unitário; Conjunto vazio; Conjuntos das partes; Formas e representações de conjuntos; Conjunto finito e infinito; Conjunto universo; Operações com conjuntos; União. ....	58
3. Operações de adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação. Números decimais. Valor absoluto. Propriedades no conjunto dos números naturais. Decomposição de um número natural em fatores primos. Múltiplos e divisores, máximo divisor comum e mínimo múltiplo comum de dois números naturais. ....	62
4. Verdades e Mentiras: resolução de problemas. ....	70
5. Sequências (com números, com figuras, de palavras). ....	72
6. Análise combinatória e probabilidade. ....	73
7. Problemas envolvendo raciocínio lógico. ....	76

## Noções de Informática (Sem referências bibliográficas)

1. Sistemas de Backup: Tipos de backup. Planos de contingência. Meios de armazenamento para backups. ....	81
2. Sistemas operacionais: conhecimentos do ambiente Windows. Windows10: operações com janelas, menus, barra de tarefas, área de trabalho; trabalho com pastas e arquivos: localização de arquivos e pastas; movimentação e cópia de arquivos e pastas; tipos de arquivos e extensões; criação, renomeação e exclusão de arquivos e pastas; configurações básicas do Windows: resolução da tela, cores, fontes, impressoras, aparência, segundo plano, protetor de tela; Windows Explorer. ....	85
3. Editor de texto Microsoft Word 2016 e superior: criação, edição, formatação e impressão; criação e manipulação de tabelas; inserção e formatação de gráficos e figuras; geração de mala direta. ....	106

## ÍNDICE

4. Planilha eletrônica Microsoft Excel 2016 e superior: criação, edição, formatação e impressão; utilização de fórmulas; geração de gráficos; classificação e organização de dados.....	115
5. Software de Apresentações PowerPoint 2016 e superior: criação, edição, formatação e impressão das apresentações.....	121
6. Conhecimentos de internet: noções básicas; correio eletrônico (receber e enviar mensagens; anexos; catálogos de endereço; organização das mensagens); navegadores (Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox e Microsoft Edge). Noções de rede de computadores: conceitos e serviços relacionados à Internet, tecnologias e protocolos da internet, ferramentas, aplicativos e procedimentos associados à internet/intranet. Rede Sociais:conceitos e características, vantagens e desvantagens.....	127
7. Hardware e Software: Fundamentos de computação: Conceitos de hardware e software. Organização e arquitetura de computadores. Componentes de um computador (hardware e software) .....	134
8. Conceitos de segurança da informação, noções básicas de segurança da informação. Políticas de Segurança da Informação. Classificação da informação, segurança física e segurança lógica. Análise e gerenciamento de riscos. Ameaça, tipos de ataques e vulnerabilidade. Ataques e proteções relativos a hardware, sistemas operacionais, aplicações, bancos de dados e redes .....	137

## Conhecimentos Gerais (Sem referências bibliográficas)

1. Cultura Geral: Fatos Políticos econômicos e sociais do Brasil e do Mundo ocorridos nos anos de 2018 a 2023 divulgados na mídia nacional e internacional. Atualidades nos assuntos relacionados com economia, ecologia, história, política, meio ambiente, justiça, segurança pública, saúde, cultura, religião, qualidade de vida, esportes, turismo, georreferenciamento, inovações tecnológicas e científicas, do Município, do Estado, do Brasil e do mundo. Notícias em geral da atualidade .....	155
2. Conhecimentos Gerais e Atualidades: aspectos geográficos, históricos, físicos, econômicos, sociais, políticos e estatísticos do Brasil, do Estado e do Município.....	155
3. Noções de cidadania .....	221
4. Símbolos nacionais, estaduais e municipais .....	222
5. Ética: conceito, ética na sociedade e ética no trabalho .....	226

## Legislação (Administração)

1. Noções de Direito Constitucional: Constituição brasileira: Título I - Dos Princípios Fundamentais. Título II - Dos Direitos e Garantias Fundamentais: do art. 5º ao art. 13. Título III - Da Organização do Estado: Capítulo IV - Dos Municípios - art. 29, 29-A, 30, 31 e Capítulo VII - Da Administração Pública – art. 37, 38 e 39. ....	239
2. Poderes Administrativos (Poder vinculado, discricionário, hierárquico, de polícia, disciplinar, regulamentar etc.).....	248
3. Legislações de Licitação .....	256
4. Lei Orgânica do Município .....	296
5. Estatuto do Servidor do Município .....	330
6. Plano Diretor.....	344
7. Acesso à Informação.....	344
8. Atribuições dos quadros de Pessoal do município.....	351
9. REFERÊNCIAS: BRASIL. Presidência da República. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, e atualizações. Diário Oficial [da] União, Brasília, DF, 5 out. 1988. ....	351
10. Presidência da República. Decreto Federal nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, e atualizações. Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal. ....	351

## ÍNDICE

11. BRASIL. Presidência da República. Decreto Federal nº 10.929, de 7 de janeiro de 2022, e atualizações. Estabelece procedimento especial para consultas públicas de decretos destinados a regulamentar dispositivo da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos.....	360
12. BRASIL. Presidência da República. Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e atualizações. Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências. ....	360
13. BRASIL. Presidência da República. Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e atualizações. Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências	384
14. BRASIL. Presidência da República. Lei Federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, e atualizações. República Federativa do Brasil. Lei de Licitações e Contratos Administrativos .....	386
15. CARVALHO, M. Manual de Direito Administrativo. 7ª ed. Bahia: Editora JusPODIVM 2020.....	386
16. MINAS GERAIS. Assembleia Legislativa de Minas Gerais. Decreto Estadual nº 45.969, de 24 de maio de 2012, e atualizações. Regulamenta o acesso à informação no âmbito do Poder Executivo .....	386
17. PARAPEBA. Prefeitura Municipal de Paraopeba. Lei Municipal nº 5, de 16 de fevereiro de 1994, e atualizações. Dispõe sobre o estatuto do servidor público do município de Paraopeba .....	394
18. PARAPEBA. Prefeitura Municipal de Paraopeba. Lei Orgânica do Município de Paraopeba nº 01, de 17 de dezembro de 2003, e atualizações.....	394
19. PARAPEBA. Prefeitura Municipal de Paraopeba. Lei Municipal nº 35, de 05 de outubro de 2006, e atualizações. Institui o Plano Diretor Participativo do Município de Paraopeba.....	394
20. PARAPEBA. Prefeitura Municipal de Paraopeba. Lei Municipal nº 2.996, de 18 de outubro de 2021, e atualizações. Dispõe sobre o Plano Plurianual para o Quadriênio 2.022/2.025 e dá outras providências .....	394

## Conhecimentos Específicos Auxiliar Administrativo

1. Conhecimentos gerais de Administração Pública: Constituição da República Federativa do Brasil.....	397
2. Lei de Licitações e Pregão (Lei Federal nº 8.666/1993, Lei Federal nº 10.520/2002 e Lei Federal nº 14.133/2021).....	397
3. Estatuto do Servidor do Município. ....	397
4. Plano de Cargos do Município. ....	397
5. Noções de arquivo .....	397
6. Departamentalização e Descentralização .....	417
7. Habilidades interpessoais .....	418
8. Atendimento do cidadão .....	419
9. Diversidade. ....	422
10. Atitudes no trabalho .....	424
11. Satisfação no trabalho .....	425
12. Trabalho em grupo. Trabalho em equipe.....	426
13. Comunicação interpessoal e organizacional .....	429
14. Conflito. Negociação .....	431
15. Estrutura Organizacional.....	431
16. Formulários.....	443
17. Análise e distribuição do trabalho .....	444
18. Manuais de organização .....	445
19. Redação de documentos oficiais e textos empresariais .....	446
20. Noções sobre a Constituição da República Federativa do Brasil.....	456

## ÍNDICE

21. Administração Pública .....	456
22. Almoxarifado.....	460
23. gestão de estoques .....	462
24. E ainda todos os conteúdos tratados nas referências definidas no programa para esse cargo. REFERÊNCIAS: BELTRÃO, O. Correspondência: linguagem & comunicação: oficial, empresarial, particular / Odacir Beltrão, Mariúsa Beltrão. 24ª ed. rev. e atual. por Mariúsa Beltrão. São Paulo: Atlas, 2011.....	468
25. BRASIL. Manual de Redação Oficial da Presidência da República. 3ª ed. rev. e atual. Brasília: Presidência da República, 2018 .....	468
26. BRASIL. Presidência da República. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, e atualizações. Títulos e Capítulos que tratam da Administração Pública e respectivas leis complementares e Emendas Constitucionais. Diário Oficial [da] União, Brasília, DF, 5 out. 1988.....	468
27. BRASIL. Presidência da República. Decreto Federal nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, e atualizações. Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal .	469
28. BRASIL. Presidência da República. Decreto Federal nº 10.929, de 7 de janeiro de 2022, e atualizações. Estabelece procedimento especial para consultas públicas de decretos destinados a regulamentar dispositivo da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos.....	469
29. BRASIL. Presidência da República. Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e atualizações. Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências .....	469
30. BRASIL. Presidência da República. Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e atualizações. Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências	469
31. BRASIL. Presidência da República. Lei Federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, e atualizações. República Federativa do Brasil. Lei de Licitações e Contratos Administrativos .....	469
32. BRUDEKI, N. M.; BERNARDI, J. Gestão de Serviços Públicos Municipais. Curitiba, PR: Intersaberes, 2013. CRUZ, E. B. Manual de gestão de documentos. Belo Horizonte. Secretaria de Estado de Cultura de Minas Gerais, Arquivo Público Mineiro. 2ª ed. rev. e atual, 2013.....	469
33. MARIANO, F. Arquivologia. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2015 .....	470
34. PALUDO, A. Administração pública. 2ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2015 .....	470
35. PARAPEBA. Prefeitura Municipal de Paraopeba. Lei Municipal nº 5, de 16 de fevereiro de 1994, e atualizações. Dispõe sobre o estatuto do servidor público do município de Paraopeba .....	470
36. PARAPEBA. Prefeitura Municipal de Paraopeba. Lei Municipal nº 49, de 25 de junho de 2012, e atualizações. Dispõe sobre o Plano de Cargos, Carreiras, Vencimento e Remuneração dos Profissionais do Magistério da Educação Básica Pública Municipal de Paraopeba e dá outras providências .....	470
37. PARAPEBA. Prefeitura Municipal de Paraopeba. Lei Municipal nº 82, de 27 de outubro de 2022, e atualizações. Autoriza a criação de cargos constantes no Quadro Geral de Cargos Efetivos da Lei Complementar nº 006/94 e dá outras providências .....	470
38. SILVA, M. da. Teoria da administração pública. Ijuí: Ed. Unijuí, 2008.....	471

**IDENTIFICANDO O TEMA DE UM TEXTO**

O tema é a ideia principal do texto. É com base nessa ideia principal que o texto será desenvolvido. Para que você consiga identificar o tema de um texto, é necessário relacionar as diferentes informações de forma a construir o seu sentido global, ou seja, você precisa relacionar as múltiplas partes que compõem um todo significativo, que é o texto.

Em muitas situações, por exemplo, você foi estimulado a ler um texto por sentir-se atraído pela temática resumida no título. Pois o título cumpre uma função importante: antecipar informações sobre o assunto que será tratado no texto.

Em outras situações, você pode ter abandonado a leitura porque achou o título pouco atraente ou, ao contrário, sentiu-se atraído pelo título de um livro ou de um filme, por exemplo. É muito comum as pessoas se interessarem por temáticas diferentes, dependendo do sexo, da idade, escolaridade, profissão, preferências pessoais e experiência de mundo, entre outros fatores.

Mas, sobre que tema você gosta de ler? Esportes, namoro, sexualidade, tecnologia, ciências, jogos, novelas, moda, cuidados com o corpo? Perceba, portanto, que as temáticas são praticamente infinitas e saber reconhecer o tema de um texto é condição essencial para se tornar um leitor hábil. Vamos, então, começar nossos estudos?

Propomos, inicialmente, que você acompanhe um exercício bem simples, que, intuitivamente, todo leitor faz ao ler um texto: reconhecer o seu tema. Vamos ler o texto a seguir?

**CACHORROS**

Os zoólogos acreditam que o cachorro se originou de uma espécie de lobo que vivia na Ásia. Depois os cães se juntaram aos seres humanos e se espalharam por quase todo o mundo. Essa amizade começou há uns 12 mil anos, no tempo em que as pessoas precisavam caçar para se alimentar. Os cachorros perceberam que, se não atacassem os humanos, podiam ficar perto deles e comer a comida que sobrava. Já os homens descobriram que os cachorros podiam ajudar a caçar, a cuidar de rebanhos e a tomar conta da casa, além de serem ótimos companheiros. Um colaborava com o outro e a parceria deu certo.

Ao ler apenas o título “Cachorros”, você deduziu sobre o possível assunto abordado no texto. Embora você imagine que o texto vai falar sobre cães, você ainda não sabia exatamente o que ele falaria sobre cães. Repare que temos várias informações ao longo do texto: a hipótese dos zoólogos sobre a origem dos cães, a associação entre eles e os seres humanos, a disseminação dos cães pelo mundo, as vantagens da convivência entre cães e homens.

As informações que se relacionam com o tema chamamos de subtemas (ou ideias secundárias). Essas informações se integram, ou seja, todas elas caminham no sentido de estabelecer uma unidade de sentido. Portanto, pense: sobre o que exatamente esse texto fala? Qual seu assunto, qual seu tema? Certamente você chegou à conclusão de que o texto fala sobre a relação entre homens e cães. Se foi isso que você pensou, parabéns! Isso significa que você foi capaz de identificar o tema do texto!

Fonte: <https://portuguesrapido.com/tema-ideia-central-e-ideias-secundarias/>

**IDENTIFICAÇÃO DE EFEITOS DE IRONIA OU HUMOR EM TEXTOS VARIADOS****Ironia**

Ironia é o recurso pelo qual o emissor diz o contrário do que está pensando ou sentindo (ou por pudor em relação a si próprio ou com intenção depreciativa e sarcástica em relação a outrem).

A ironia consiste na utilização de determinada palavra ou expressão que, em um outro contexto diferente do usual, ganha um novo sentido, gerando um efeito de humor.

Exemplo:



Na construção de um texto, ela pode aparecer em três modos: ironia verbal, ironia de situação e ironia dramática (ou satírica).

**Ironia verbal**

Ocorre quando se diz algo pretendendo expressar outro significado, normalmente oposto ao sentido literal. A expressão e a intenção são diferentes.

Exemplo: Você foi tão bem na prova! Tirou um zero incrível!

**Ironia de situação**

A intenção e resultado da ação não estão alinhados, ou seja, o resultado é contrário ao que se espera ou que se planeja.

Exemplo: Quando num texto literário uma personagem planeja uma ação, mas os resultados não saem como o esperado. No livro “Memórias Póstumas de Brás Cubas”, de Machado de Assis, a personagem título tem obsessão por ficar conhecida. Ao longo da vida, tenta de muitas maneiras alcançar a notoriedade sem suces-

**Onde posso obter um antivírus?**

Algumas lojas de informática vendem *softwares* antivírus, mas você também pode baixá-los pela *web* para testá-los antes de comprá-los. Outros antivírus também estão disponíveis gratuitamente (*freeware*), o que lhe permite baixá-los e usá-los no seu computador sem precisar gastar dinheiro.

Escolha um antivírus famoso ou conhecido como:

- AVG;
- Avira;
- Panda Security;
- McAfee;
- Kaspersky Antivírus;
- Bitdefender;
- Trend micro;
- Antivírus Eset - Smart Security;
- Avast;
- Symantec Antivírus.



**Devo confiar apenas em um antivírus?**

Não, um único antivírus não é capaz de detectar 100% das pragas existentes. Esse problema, no entanto, não deve ser resolvido instalando-se outro antivírus, pois isto não irá dobrar a capacidade de detecção, mas duplicará a quantidade de falsos positivos, erros, conflitos e causará queda no desempenho. Existem outras medidas de segurança que você pode tomar para aumentar a proteção da sua máquina, mas apenas um antivírus é o suficiente para a camada de proteção de códigos maliciosos.

**Qual o melhor antivírus?**

Não existe um. Cada *software* antivírus possui seus pontos fortes e fracos. Os antivírus mais utilizados sempre estarão em uma desvantagem em relação aos *softwares* menos conhecidos, pois criadores de vírus sempre tentam testar suas criações contra os antivírus mais conhecidos para ter certeza de que estes não as detectem. Desta forma, se todos utilizarem um mesmo antivírus por ele ser “melhor”, logo ele se tornará o pior devido ao contra-ataque dos programadores de vírus. A sugestão é que você escolha um antivírus que você gosta, seja por ser fácil de usar, rápido ou mais avançado. A diversidade causada pelas diferentes escolhas aumenta a segurança de todos.

**O que é a quarentena?**

A Quarentena é uma pasta especial onde o antivírus guarda os arquivos maliciosos que não puderam ser desinfetados. Cavalos de troia e *worms* geralmente não infectam arquivos, isto é, não vivem como parasitas e, portanto, não podem ser “desinfetados”.

Como o antivírus não consegue determinar isso, ele os move para a Quarentena, onde os códigos maliciosos são desativados. O objetivo disso é possibilitar a recuperação dos arquivos, caso os mesmos precisem ser usados para a recuperação de dados. A Quarentena também é útil no caso de um erro grave com falsos positivos, pois todos os arquivos ali gravados podem ser recuperados, caso o usuário assim decida. Em qualquer outro caso, os arquivos presentes na Quarentena podem ser seguramente removidos para liberar espaço em disco. Voltar para o índice

**O que é um falso positivo?**

Dá-se o nome de falso positivo a um ‘alarme falso’ gerado pelo antivírus, isto é, quando um erro em uma lista de definição faz com que o programa marque arquivos limpos e seguros como infectados. Falsos positivos são razoavelmente comuns, mas geralmente ocorrem apenas com arquivos obscuros e, portanto, afetam apenas poucos usuários. Em raros casos, arquivos de programas conhecidos e populares são detectados como vírus de forma incorreta, o que pode requerer que o programa seja reinstalado. Em caso de falsos positivos, a companhia antivírus deve ser avisada para que a mesma verifique a presença de um falso positivo e corrija o problema na próxima atualização da lista de definição, caso o falso positivo seja confirmado.

**O que é um software antispam?**

São aplicativos instalados geralmente em servidores, mas também em programas de leitura de *e-mail*, com a intenção de interceptar mensagens não requisitadas pelo destinatário.

Cada aplicativo possui seu próprio banco de dados de remetentes e termos proibidos que podem ser editados pelo administrador. Para estes, é atribuído um peso onde a somatória não pode ser maior que um fator pré-definido.

Além deste banco de dados, os aplicativos *antispam* mais utilizados no mercado possuem recurso de autoaprendizagem, onde os algoritmos de validação de mensagens apresentam resultados diferentes com o passar do tempo. Isto significa que se é enviada uma mensagem que não é considerada *spam* pelo aplicativo, e mesmo assim o destinatário move esta mensagem para uma pasta “Lixo Eletrônico”, novas regras são adicionadas ao aplicativo.

Isto não significa que novas mensagens deste remetente ou com o mesmo assunto serão recusadas, mas sim, as combinações de *e-mail* do remetente, IP do remetente, palavras-chave na mensagem ou assunto, formatação da mensagem, cabeçalho e outras inúmeras variáveis são analisadas em conjunto.

Quem usa *e-mails* já viu algo assim. Dependendo do serviço de *e-mail* usado, a proteção *antispam* pode ser apresentada de maneiras diferentes.

Serviços de *webmail* usam diferentes filtros de proteção contra *spam*. A maioria dos serviços de *webmail*, ou seja, aqueles *e-mails* que você lê e usa diretamente de sites e provedores na *internet* usando o seu navegador favorito como o Gmail ou o Yahoo!Mail, separam as mensagens eletrônicas identificadas como *spam* em uma pasta exclusiva. Esses *e-mails* não passam nem pela caixa de entrada, sendo filtradas diretamente para a caixa de *spam*.

Os serviços de *e-mail* POP3, ou aqueles que você recebe no seu computador através de um programa como o Outlook ou o Thunderbird, muitas vezes modificam o assunto do *e-mail* e adicionam alguma *tag* como [SPAM] ou \*\*\*\*\*SPAM\*\*\*\*\* para que você mesmo possa identificá-los. Alguns serviços de *webmail* também fazem o mesmo.

XI - a casa é asilo inviolável do indivíduo, ninguém nela podendo penetrar sem consentimento do morador, salvo em caso de flagrante delito ou desastre, ou para prestar socorro, ou, durante o dia, por determinação judicial;(Vide Lei nº 13.105, de 2015)(Vigência)

XII - é inviolável o sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das comunicações telefônicas, salvo, no último caso, por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal;(Vide Lei nº 9.296, de 1996)

XIII - é livre o exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão, atendidas as qualificações profissionais que a lei estabelecer;

XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardo do sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional;

XV - é livre a locomoção no território nacional em tempo de paz, podendo qualquer pessoa, nos termos da lei, nele entrar, permanecer ou dele sair com seus bens;

XVI - todos podem reunir-se pacificamente, sem armas, em locais abertos ao público, independentemente de autorização, desde que não frustrem outra reunião anteriormente convocada para o mesmo local, sendo apenas exigido prévio aviso à autoridade competente;

XVII - é plena a liberdade de associação para fins lícitos, vedada a de caráter paramilitar;

XVIII - a criação de associações e, na forma da lei, a de cooperativas independem de autorização, sendo vedada a interferência estatal em seu funcionamento;

XIX - as associações só poderão ser compulsoriamente dissolvidas ou ter suas atividades suspensas por decisão judicial, exigindo-se, no primeiro caso, o trânsito em julgado;

XX - ninguém poderá ser compelido a associar-se ou a permanecer associado;

XXI - as entidades associativas, quando expressamente autorizadas, têm legitimidade para representar seus filiados judicial ou extrajudicialmente;

XXII - é garantido o direito de propriedade;

XXIII - a propriedade atenderá a sua função social;

XXIV - a lei estabelecerá o procedimento para desapropriação por necessidade ou utilidade pública, ou por interesse social, mediante justa e prévia indenização em dinheiro, ressalvados os casos previstos nesta Constituição;

XXV - no caso de iminente perigo público, a autoridade competente poderá usar de propriedade particular, assegurada ao proprietário indenização ulterior, se houver dano;

XXVI - a pequena propriedade rural, assim definida em lei, desde que trabalhada pela família, não será objeto de penhora para pagamento de débitos decorrentes de sua atividade produtiva, dispondo a lei sobre os meios de financiar o seu desenvolvimento;

XXVII - aos autores pertence o direito exclusivo de utilização, publicação ou reprodução de suas obras, transmissível aos herdeiros pelo tempo que a lei fixar;

XXVIII - são assegurados, nos termos da lei:

a) a proteção às participações individuais em obras coletivas e à reprodução da imagem e voz humanas, inclusive nas atividades desportivas;

b) o direito de fiscalização do aproveitamento econômico das obras que criarem ou de que participarem aos criadores, aos intérpretes e às respectivas representações sindicais e associativas;

XXIX - a lei assegurará aos autores de inventos industriais privilégio temporário para sua utilização, bem como proteção às criações industriais, à propriedade das marcas, aos nomes de empresas e a outros signos distintivos, tendo em vista o interesse social e o desenvolvimento tecnológico e econômico do País;

XXX - é garantido o direito de herança;

XXXI - a sucessão de bens de estrangeiros situados no País será regulada pela lei brasileira em benefício do cônjuge ou dos filhos brasileiros, sempre que não lhes seja mais favorável a lei pessoal do "de cujus";

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado; (Regulamento) (Vide Lei nº 12.527, de 2011)

XXXIV - são a todos assegurados, independentemente do pagamento de taxas:

a) o direito de petição aos Poderes Públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder;

b) a obtenção de certidões em repartições públicas, para defesa de direitos e esclarecimento de situações de interesse pessoal;

XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;

XXXVI - a lei não prejudicará o direito adquirido, o ato jurídico perfeito e a coisa julgada;

XXXVII - não haverá juízo ou tribunal de exceção;

XXXVIII - é reconhecida a instituição do júri, com a organização que lhe der a lei, assegurados:

a) a plenitude de defesa;

b) o sigilo das votações;

c) a soberania dos veredictos;

d) a competência para o julgamento dos crimes dolosos contra a vida;

XXXIX - não há crime sem lei anterior que o defina, nem pena sem prévia cominação legal;

XL - a lei penal não retroagirá, salvo para beneficiar o réu;

XLI - a lei punirá qualquer discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

XLII - a prática do racismo constitui crime inafiançável e imprescritível, sujeito à pena de reclusão, nos termos da lei;

XLIII - a lei considerará crimes inafiançáveis e insuscetíveis de graça ou anistia a prática da tortura, o tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, o terrorismo e os definidos como crimes hediondos, por eles respondendo os mandantes, os executores e os que, podendo evitá-los, se omitirem;(Regulamento)

XLIV - constitui crime inafiançável e imprescritível a ação de grupos armados, civis ou militares, contra a ordem constitucional e o Estado Democrático;

XLV - nenhuma pena passará da pessoa do condenado, podendo a obrigação de reparar o dano e a decretação do perdimento de bens ser, nos termos da lei, estendidas aos sucessores e contra eles executadas, até o limite do valor do patrimônio transferido;

XLVI - a lei regulará a individualização da pena e adotará, entre outras, as seguintes:

a) privação ou restrição da liberdade;

b) perda de bens;

c) multa;

d) prestação social alternativa;



Parágrafo único. Sempre que solicitado pela Administração, o contratado deverá comprovar o cumprimento da reserva de cargos a que se refere o caput deste artigo, com a indicação dos empregados que preencherem as referidas vagas.

Art. 117. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por 1 (um) ou mais fiscais do contrato, representantes da Administração especialmente designados conforme requisitos estabelecidos no art. 7º desta Lei, ou pelos respectivos substitutos, permitida a contratação de terceiros para assisti-los e subsidiá-los com informações pertinentes a essa atribuição.

§ 1º O fiscal do contrato anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

§ 2º O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência.

§ 3º O fiscal do contrato será auxiliado pelos órgãos de assessoramento jurídico e de controle interno da Administração, que deverão dirimir dúvidas e subsidiá-lo com informações relevantes para prevenir riscos na execução contratual.

§ 4º Na hipótese da contratação de terceiros prevista no caput deste artigo, deverão ser observadas as seguintes regras:

I - a empresa ou o profissional contratado assumirá responsabilidade civil objetiva pela veracidade e pela precisão das informações prestadas, firmará termo de compromisso de confidencialidade e não poderá exercer atribuição própria e exclusiva de fiscal de contrato;

II - a contratação de terceiros não eximirá de responsabilidade o fiscal do contrato, nos limites das informações recebidas do terceiro contratado.

Art. 118. O contratado deverá manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato.

Art. 119. O contratado será obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados.

Art. 120. O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante.

Art. 121. Somente o contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

§ 1º A inadimplência do contratado em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato nem restringir a regularização e o uso das obras e das edificações, inclusive perante o registro de imóveis, ressalvada a hipótese prevista no § 2º deste artigo.

§ 2º Exclusivamente nas contratações de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, a Administração responderá solidariamente pelos encargos previdenciários e subsidiariamente pelos encargos trabalhistas se comprovada falha na fiscalização do cumprimento das obrigações do contratado.

§ 3º Nas contratações de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, para assegurar o cumprimento de obrigações trabalhistas pelo contratado, a Administração, mediante disposição em edital ou em contrato, poderá, entre outras medidas:

I - exigir caução, fiança bancária ou contratação de seguro-garantia com cobertura para verbas rescisórias inadimplidas;

II - condicionar o pagamento à comprovação de quitação das obrigações trabalhistas vencidas relativas ao contrato;

III - efetuar o depósito de valores em conta vinculada;

IV - em caso de inadimplemento, efetuar diretamente o pagamento das verbas trabalhistas, que serão deduzidas do pagamento devido ao contratado;

V - estabelecer que os valores destinados a férias, a décimo terceiro salário, a ausências legais e a verbas rescisórias dos empregados do contratado que participarem da execução dos serviços contratados serão pagos pelo contratante ao contratado somente na ocorrência do fato gerador.

§ 4º Os valores depositados na conta vinculada a que se refere o inciso III do § 3º deste artigo são absolutamente impenhoráveis.

§ 5º O recolhimento das contribuições previdenciárias observará o disposto no art. 31 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

Art. 122. Na execução do contrato e sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais, o contratado poderá subcontratar partes da obra, do serviço ou do fornecimento até o limite autorizado, em cada caso, pela Administração.

§ 1º O contratado apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.

§ 2º Regulamento ou edital de licitação poderão vedar, restringir ou estabelecer condições para a subcontratação.

§ 3º Será vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau, devendo essa proibição constar expressamente do edital de licitação.

Art. 123. A Administração terá o dever de explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução dos contratos regidos por esta Lei, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do contrato.

Parágrafo único. Salvo disposição legal ou cláusula contratual que estabeleça prazo específico, concluída a instrução do requerimento, a Administração terá o prazo de 1 (um) mês para decidir, admitida a prorrogação motivada por igual período.

## CAPÍTULO VII DA ALTERAÇÃO DOS CONTRATOS E DOS PREÇOS

Art. 124. Os contratos regidos por esta Lei poderão ser alterados, com as devidas justificativas, nos seguintes casos:

I - unilateralmente pela Administração:

a) quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica a seus objetivos;

§4º A restrição de acesso à informação relativa à vida privada, honra e imagem de pessoa não poderá ser invocada com o intuito de prejudicar processo de apuração de irregularidades em que o titular das informações estiver envolvido, bem como em ações voltadas para a recuperação de fatos históricos de maior relevância.

Art. 40. O tratamento de informação sigilosa resultante de tratados, acordos ou atos internacionais atenderá às normas e recomendações constantes desses instrumentos.

Art. 41. Não poderá ser negado acesso à informação necessária à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais.

Parágrafo único: As informações ou documentos que versem sobre condutas que impliquem violação dos direitos humanos praticada por agentes públicos ou a mando de autoridades públicas não poderão ser objeto de restrição de acesso.

Art. 42. O disposto neste Decreto não exclui as demais hipóteses legais de sigilo e de segredo de justiça, nem as hipóteses de segredo industrial decorrentes da exploração direta de atividade econômica pelo Município ou por pessoa física ou entidade privada que tenha qualquer vínculo com o Poder Público.

### CAPÍTULO VII DAS RESPONSABILIDADES

Art. 43. Constituem condutas ilícitas que ensejam a responsabilização do agente público:

I - recusar-se, imotivadamente, a fornecer informação requerida nos termos deste Decreto, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;

II - utilizar indevidamente, subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar,

total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda, a que tenha acesso ou sobre a qual tenha conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;

III - agir com dolo ou má-fé na análise dos pedidos de acesso à informação;

IV - divulgar, permitir a divulgação, acessar ou permitir acesso indevido a informação classificada em grau de sigilo ou a informação pessoal;

V - impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiro ou, ainda, para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;

VI - ocultar da revisão, informação classificada em grau de sigilo para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros;

VII - destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte de agentes públicos.

§ 1º Atendidos os princípios do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, as condutas descritas no caput deste artigo serão consideradas faltas disciplinares que deverão ser punidas segundo os critérios estabelecidos no Estatuto dos Servidores Público Municipais.

§ 2º Pelas condutas descritas neste artigo, poderá o agente público responder, também, por improbidade administrativa, conforme o disposto na Lei Federal nº 8.429, de 2 de junho de 1992, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

Art. 44. Os agentes responsáveis pela custódia de documentos e informações sigilosos ou pessoais sujeitam-se às normas referentes ao sigilo profissional, em razão do ofício, e ao seu código de ética específico, sem prejuízo das sanções legais.

Art. 45. Os órgãos e entidades respondem diretamente pelos danos causados em decorrência da divulgação não autorizada ou utilização indevida de informações sigilosas ou informações pessoais, cabendo a apuração de responsabilidade funcional nos casos de dolo ou culpa, assegurado o respectivo direito de regresso.

Parágrafo único. O disposto neste artigo aplica-se, no que couber, à pessoa física ou entidade privada que, em virtude de vínculo de qualquer natureza com órgãos ou entidades, tenha acesso à informação sigilosa ou pessoal e a submeta a tratamento indevido, sujeitando-se os infratores às penalidades previstas no art. 33 da Lei Federal nº 12.527, de 2011.

### CAPÍTULO VIII DA COMISSÃO MISTA DE REAVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Art. 46. Fica instituída Comissão Mista de Reavaliação de Informações, que será integrada pelos titulares dos seguintes órgãos:

I - Departamento de Controladoria Geral que a presidirá;

II - Secretaria Municipal de Governo;

III - Secretaria Municipal de Recursos Humanos e Administração;

IV - Secretaria Municipal de Fazenda.

V - Secretaria de Agricultura, Comércio, Indústria, Turismo e Meio Ambiente

Parágrafo único. Cada integrante indicará seus respectivos suplentes, para casos de vacância ou casos de impossibilidade de comparecimento às convocações.

Art. 47. Compete à Comissão Mista de Reavaliação de Informações:

I - rever, de ofício ou mediante provocação, a classificação de informação no grau secreto ou sua reavaliação, no máximo a cada quatro anos;

II - solicitar ao Chefe do Poder Executivo esclarecimento ou conteúdo, parcial ou integral, da informação, quando as informações constantes do TCI não forem suficientes para a revisão da classificação;

Parágrafo único. A não deliberação sobre a revisão de ofício no prazo previsto no inciso I do caput implicará a desclassificação automática das informações.

Art. 48. A Comissão Mista de Reavaliação de Informações se reunirá, ordinariamente, a cada quadrimestre, e, extraordinariamente, sempre que convocada pelo Departamento de Controladoria Geral do Município ou pelo Chefe do Poder Executivo Municipal.

Art. 49. A revisão de ofício da informação classificada no grau secreto será apreciada em até três sessões anteriores à data de sua desclassificação automática.

Art. 50. As deliberações da Comissão Mista de Reavaliação de Informações serão tomadas por maioria absoluta.

Vejamos:

Princípio da Proveniência	Princípio da Organicidade	Princípio da Unicidade	Princípio da Indivisibilidade ou integridade	Princípio da Cumulatividade
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fixa a identidade do documento a quem o produziu</li> <li>• são organizados obedecendo a competência e às atividades de sua origem produtora, de forma que não se misture arquivos de origens produtoras diferentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• arquivos espelham a estrutura, funções e atividades da entidade produtora/acumuladora em suas relações internas e externas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• os documentos de arquivo conservam seu caráter único, em função do contexto em que foram produzidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• arquivo deve ser preservado mantendo sua integridade, quem que haja qualquer tipo de alteração nele.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O arquivo compõe uma formação progressiva, natural e orgânica.</li> </ul>

O **princípio de proveniência** nos remete a um conceito muito importante aos arquivistas: o **Fundo de Arquivo**, que se caracteriza como um conjunto de documentos de qualquer natureza – isto é, independentemente da sua idade, suporte, modo de produção, utilização e conteúdo– reunidos automática e organicamente –ou seja, acumulados por um processo natural que decorre da própria atividade da instituição–, criados e/ou acumulados e utilizados por uma pessoa física, jurídica ou por uma família no exercício das suas atividades ou das suas funções.

Esse Fundo de Arquivo possui duas classificações a se destacar.

**Fundo Fechado** – quando a instituição foi extinta e não produz mais documentos estamos.

**Fundo Aberto** - quando a instituição continua a produzir documentos que se vão reunindo no seu arquivo.

Temos ainda outros aspectos relevantes ao arquivo, que por alguns autores, podem ser classificados como princípios e por outros, como qualidades ou aspectos simplesmente, mas que, independente da classificação conceitual adotada, são relevantes no estudo da arquivologia. São eles:

- **Territorialidade:** arquivos devem ser conservados o mais próximo possível do local que o gerou ou que influenciou sua produção.

- **Imparcialidade:** Os documentos administrativos são meios de ação e relativos a determinadas funções. Sua imparcialidade explica-se pelo fato de que são relativos a determinadas funções; caso contrário, os procedimentos aos quais os documentos se referem não funcionarão, não terão validade. Os documentos arquivísticos retratam com fidelidade os fatos e atos que atestam.

- **Autenticidade:** Um documento autêntico é aquele que se mantém da mesma forma como foi produzido e, portanto, apresenta o mesmo grau de confiabilidade que tinha no momento de sua produção.

Por finalidade a arquivística visa servir de fonte de consulta, tornando possível a circulação de informação registrada, guardada e preservada sob cuidados da Administração, garantida sua veracidade.

Costumeiramente ocorre uma confusão entre Arquivo e outros dois conceitos relacionados à Ciência da Informação, que são a Biblioteca e o Museu, talvez pelo fato desses também manterem ali conteúdo guardados e conservados, porém, frisa-se que trata-se de conceitos distintos.

O quadro abaixo demonstra bem essas distinções:

	OBJETIVO	FINALIDADE	ORIGEM	CONSTITUIÇÃO
ARQUIVO	provar, testemunhar, informar.	funcional, administrativa, cultural (apenas para o conhecimento da história).	criação e/ou recepção de documentos no curso natural das atividades particulares, organizacionais e familiares.	único exemplar ou limitado número de documentos (na maioria textuais).
BIBLIOTECA	instruir, educar, subsidiar a pesquisa.	cultural, científica.	compra, permuta, doação.	vários exemplares (na maioria impressos).
MUSEU	preservar, conservar, entreter	cultural, didática.	exploração científica, doação, coleção.	peças e objetos históricos, coleções diversas, legado artístico e familiar.

Atender é servir, e é de grande importância que os colaboradores do setor de atendimento compreendam essa ideia. A equipe de atendimento ao cliente deve ser uma unidade transformadora dentro da empresa, onde os problemas e dúvidas são convertidos em satisfação e fidelização. Deve estar claro para a equipe que seu objetivo é superar o constante desafio de resolver os problemas dos clientes, e que o melhor está sempre no futuro, porque sempre existirá uma maneira ainda melhor de atender aos seus clientes.

O atendimento precisa ter simpatia e empatia, ou seja, o atendente deve ser afetado pelo que a outra pessoa está sentindo e colocar-se no lugar do outro para melhor atendê-lo, conhecê-lo e servi-lo.

Outro fator importante é que o atendente seja seguro, claro, objetivo, transparente e principalmente não transmita incerteza. Nem sempre falar mais significa passar mais informação, o atendimento é o reflexo de sua empresa, e caso não haja segurança na mensagem passada, a imagem da sua equipe acaba sendo prejudicada.

Um bom atendimento é pautado pelo tratamento profissional empreendido ao cliente. No entanto, não pode-se confundir profissionalismo com “robotismo”. A linguagem empregada deve ser adequada ao cliente, com um vocabulário simples e claro. Não utilize palavras difíceis ou termos técnicos para pessoas com menor grau de conhecimento sobre o assunto em questão.

**— Atendimento ao público interno e externo, pessoalmente ou através do telefone**

Acompanhamos hoje, o crescimento do consumismo e da tecnologia e a exigência do consumidor por qualidade, tanto do produto como do atendimento. Com a diversidade de marcas e a disputa acirrada por clientes as organizações investem em qualidade de atendimento, na estrutura da empresa e em treinamento de funcionários, capacitando-os para que estes possam contribuir com a evolução da instituição no mercado de trabalho.

Algumas empresas de grande e pequeno porte apostam no atendimento como diferencial entre suas concorrentes. Usam ainda, os princípios do setor de recursos humanos (RH) para auxiliar na preparação e qualificação de seus funcionários dando a eles, a oportunidade de se capacitar e de crescer na organização. O RH acredita que se houver preparação de seus colaboradores, tanto internos como externos haverá um bom retorno. Segundo Battestin (2013), “investir em programas de capacitação resulta na melhor entrega dos colaboradores e provê aos funcionários preparação profissional que supra as necessidades estratégicas da organização, fortalecendo a marca, sedimentando a Missão, alcançando a Visão.”

O atendimento interno é importante e se torna eficaz por sua excelência em qualidade ao atender seus colaboradores, estes por sua vez, se sentem parte da empresa, sentem-se peça fundamental para o bom andamento dos exercícios da organização ao qual fazem parte. São estes que vão fazer o marketing da empresa crescer ou não, mas para que isto aconteça é preciso ter um setor de RH bem preparado e com ótimo atendimento aos funcionários, para saber conversar e deixar o colaborador à vontade para discutir suas opiniões e fazer seus questionamentos. Caso contrário, se não houver uma relação boa entre o RH e colaborador haverá influência na forma que ele irá atender o cliente externo, que provavelmente não será positivo, pois a sua motivação estará abalada por falta de qualidade de atendimento interno.

Com o crescimento do consumismo e a existência de várias marcas, o cliente externo procura não somente por qualidade do produto e bom preço, há uma grande procura por bom atendimento, pois é este atendimento que indicará se o cliente dará preferência ou não. Entretanto se sabe também que, além disso, o cliente quer alguém que possa tirar suas dúvidas e auxiliar numa boa compra.

**Qualidade no atendimento interno**

Para uma empresa se destacar, nos dias atuais, a qualidade no atendimento é fundamental, é uma obrigação de qualquer empresa oferecer serviços de qualidade. O atendimento de qualidade começa com o atendimento interno, deve-se oferecer um atendimento profissional ao se passar uma informação ao outro setor da empresa deve-se transmitir de forma completa, pois sabemos atender bem nossos clientes internos teremos um serviço ágil, se o funcionário for ao trabalho de bom humor e motivado, melhorando o clima de trabalho no setor onde ele atua, poderá transmitir uma boa imagem ao atender os consumidores.

Se não houver qualidade no atendimento interno, dificilmente haverá qualidade para o cliente externo, pois uma empresa é constituída de ciclos de serviços. O serviço que o cliente externo recebe é o reflexo dos ciclos de serviços praticados internamente, se algum ato do ciclo de serviços falharem o sistema todo também será afetado, e com isso, prejudicará a venda final. (COLUNISTA, 2013, p.s/n)

Todo profissional deve considerar o colega de trabalho como um cliente. Lembre-se que, quem promove um profissional não é somente o gerente ou a diretoria, mas os colegas de trabalho que ficam satisfeitos com o atendimento recebido por ele. Os clientes internos são todos aqueles que fazem parte do nosso dia a dia dentro do ambiente de trabalho como o diretor da empresa, o gerente, a recepcionista dentre outros, ou seja, o cliente interno pode ser aquele ao qual prestamos serviços com produtos e mão de obra dentro da própria instituição. Todos os clientes são importantes dentro ou fora de uma corporação independentemente se ele é externo ou interno, por isso, cabe à empresa tratá-lo da melhor forma possível e criar métodos de qualidade que faça com que o mesmo esteja por dentro das atividades empresariais, seja na compra de produtos ou prestações de serviços.

Por tanto oferecer um atendimento aos seus clientes internos pelo profissionalismo e cortesia, sempre comprometidos com a qualidade das tarefas é essencial. Ter paciência, trabalhar em equipe, e falar de forma clara, trará facilidade na conquista de clientes externos, pois qualidade no serviço e atendimento interno são responsabilidades de todos.

**Qualidade no atendimento externo**

Atualmente, o mundo tem passado por diversas mudanças na economia e na sociedade e no crescimento populacional. E aparte de então veio mudando o mercado, tornando-o assim mais competitivo.

Diante deste desenvolvimento, as empresas resolveram investir em qualidade de atendimento aos clientes. Fazendo com que a qualidade dos produtos e serviços se torne capazes de satisfazer as necessidades dos clientes.

A forma como se atende um cliente dirá se voltará ou não a empresa, sendo assim, os empreendedores buscam por funcionários que saibam lidar com as pessoas de maneira satisfatória e que mantenha foco contínuo no cliente e torná-lo fiel a organização.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

A finalidade da língua é comunicar, quer pela fala, quer pela escrita. Para que haja comunicação, são necessários:

- alguém que comunique: o serviço público.
- algo a ser comunicado: assunto relativo às atribuições do órgão que comunica.
- alguém que receba essa comunicação: o público, uma instituição privada ou outro órgão ou entidade pública, do Poder Executivo ou dos outros Poderes.

Além disso, deve-se considerar a intenção do emissor e a finalidade do documento, para que o texto esteja adequado à situação comunicativa. Os atos oficiais (atos de caráter normativo) estabelecem regras para a conduta dos cidadãos, regulam o funcionamento dos órgãos e entidades públicos. Para alcançar tais objetivos, em sua elaboração, precisa ser empregada a linguagem adequada. O mesmo ocorre com os expedientes oficiais, cuja finalidade precípua é a de informar com clareza e objetividade.

### Atributos da redação oficial:

- clareza e precisão;
- objetividade;
- concisão;
- coesão e coerência;
- impressoalidade;
- formalidade e padronização; e
- uso da norma padrão da língua portuguesa.

CLAREZA	PRECISÃO
Para a obtenção de clareza, sugere-se: a) utilizar palavras e expressões simples, em seu sentido comum, salvo quando o texto versar sobre assunto técnico, hipótese em que se utilizará nomenclatura própria da área; b) usar frases curtas, bem estruturadas; apresentar as orações na ordem direta e evitar intercalações excessivas. Em certas ocasiões, para evitar ambiguidade, sugere-se a adoção da ordem inversa da oração; c) buscar a uniformidade do tempo verbal em todo o texto; d) não utilizar regionalismos e neologismos; e) pontuar adequadamente o texto; f) explicitar o significado da sigla na primeira referência a ela; e g) utilizar palavras e expressões em outro idioma apenas quando indispensáveis, em razão de serem designações ou expressões de uso já consagrado ou de não terem exata tradução. Nesse caso, grife-as em itálico.	O atributo da precisão complementa a clareza e caracteriza-se por: a) articulação da linguagem comum ou técnica para a perfeita compreensão da ideia veiculada no texto; b) manifestação do pensamento ou da ideia com as mesmas palavras, evitando o emprego de sinonímia com propósito meramente estilístico; e c) escolha de expressão ou palavra que não confira duplo sentido ao texto.

Por sua vez, ser **objetivo** é ir diretamente ao assunto que se deseja abordar, sem voltas e sem redundâncias. Para conseguir isso, é fundamental que o redator saiba de antemão qual é a ideia principal e quais são as secundárias. A objetividade conduz o leitor ao contato mais direto com o assunto e com as informações, sem subterfúgios, sem excessos de palavras e de ideias. É errado supor que a objetividade suprime a delicadeza de expressão ou torna o texto rude e grosseiro.

**Conciso** é o texto que consegue transmitir o máximo de informações com o mínimo de palavras. Não se deve de forma alguma entendê-la como economia de pensamento, isto é, não se deve eliminar passagens substanciais do texto com o único objetivo de reduzi-lo em tamanho. Trata-se, exclusivamente, de excluir palavras inúteis, redundâncias e passagens que nada acrescentem ao que já foi dito.

É indispensável que o texto tenha coesão e coerência. Tais atributos favorecem a conexão, a ligação, a harmonia entre os elementos de um texto. Percebe-se que o texto tem coesão e coerência quando se lê um texto e se verifica que as palavras, as frases e os parágrafos estão entrelaçados, dando continuidade uns aos outros. Alguns mecanismos que estabelecem a coesão e a coerência de um texto são:

- Referência (termos que se relacionam a outros necessários à sua interpretação);
- Substituição (colocação de um item lexical no lugar de outro ou no lugar de uma oração);
- Elipse (omissão de um termo recuperável pelo contexto);
- Uso de conjunção (estabelecer ligação entre orações, períodos ou parágrafos).

A redação oficial é elaborada **sempre** em nome do serviço público e sempre em atendimento ao interesse geral dos cidadãos. Sendo assim, os assuntos objetos dos expedientes oficiais não devem ser tratados de outra forma que não a estritamente impessoal.

As comunicações administrativas devem ser sempre formais, isto é, obedecer a certas regras de forma. Isso é válido tanto para as comunicações feitas em meio eletrônico, quanto para os eventuais documentos impressos. Recomendações:

- A língua culta é contra a pobreza de expressão e não contra a sua simplicidade;
- O uso do padrão culto não significa empregar a língua de modo rebuscado ou utilizar figuras de linguagem próprias do estilo literário;
- A consulta ao dicionário e à gramática é imperativa na redação de um bom texto.

O único pronome de tratamento utilizado na comunicação com agentes públicos federais é “senhor”, independentemente do nível hierárquico, da natureza do cargo ou da função ou da ocasião.

**Obs. O pronome de tratamento é flexionado para o feminino e para o plural.**

São formas de tratamento vedadas:

- Vossa Excelência ou Excelentíssimo;
- Vossa Senhoria;
- Vossa Magnificência;
- doutor;
- ilustre ou ilustríssimo;
- digno ou digníssimo; e
- respeitável.

Todavia, o agente público federal que exigir o uso dos pronomes de tratamento, mediante invocação de normas especiais referentes ao cargo ou carreira, deverá tratar o interlocutor do mesmo

**– Arrendamento a terceiros**

É a operação de remanejamento, por arrendamento, de bens entre as Unidades Administrativas estaduais e terceiros, por um período determinado de tempo, com o envolvimento de transação financeira. Constatada a viabilidade de arrendar-se um bem pertencente ao Estado, a Unidade Administrativa interessada no arrendamento do bem, através de sua Gerência Setorial de Patrimônio, analisará a viabilidade do evento e se for o caso, autorizará nos termos da Lei. Todo e qualquer bem pertencente ao Estado, além de obedecer aos aspectos legais, só poderá ser arrendado mediante contrato e, se for o caso, processo licitatório.

**GESTÃO DE ESTOQUES.**

O estoque representa uma armazenagem de mercadorias com previsão de uso futuro. Tem, como objetivo, atender a demanda, assegurando a disponibilidade de produtos. Sua formação é onerosa, uma vez que representa de 25% a 40% dos custos totais.

Com o propósito de se evitar o descontrole financeiro, é necessário que haja uma sincronização perfeita entre a demanda e a oferta de mercadorias. Como isso é impossível, deve-se formar um estoque essencialmente para atender a demanda, minimizando seus custos de formação.

**Classificação dos estoques**

***Estoques de Matérias-Primas (MPs)***

Os estoques de MPs constituem os insumos e materiais básicos que ingressam no processo produtivo da empresa. São itens iniciais para a produção.

***Estoques de Produtos em Elaboração ou Processamento***

Os estoques de materiais em processamento - também denominados materiais em vias - são constituídos de materiais que estão sendo processados ao longo das diversas seções que compõem o processo produtivo da empresa. Não estão nem no almoxarifado - por não serem mais MPs iniciais - nem no depósito - por ainda não serem produtos acabados.

***Estoques de Produtos Acabados***

Referem-se aos produtos já prontos e acabados, cujo processamento foi completado inteiramente. Constituem o estágio final do processo produtivo e já passaram por todas as fases.

***Estoque em Trânsito***

São os estoques que estão em trânsito entre o ponto de estocagem ou de produção. Quanto maior a distância e menor a velocidade de deslocamento, maior será a quantidade de estoque em trânsito. Exemplo: produtos acabados sendo expedidos de uma fábrica para um centro de distribuição.

***Estoques em Consignação***

Estoque de produtos com um cliente externo que ainda é propriedade do fornecedor. O pagamento por estes produtos só é feito quando eles são utilizados pelo cliente.

**Finalidades**

Abaixo descrevemos as diversas finalidades dos estoques:

***Melhora do nível de serviço oferecido***

Os estoques auxiliam no marketing da empresa, uma vez que podem ser oferecidos produtos com mais descontos, com quantidades mais adequadas, com mais vantagens para os clientes que precisam de fornecimento imediato ou de períodos curtos de ressuprimento.

Isso representa maiores vantagens competitivas, diminuição nos custos e maiores lucros nas vendas.

***Métodos geradores de eficiência no manuseio***

A geração de pequenos lotes de compras implica maiores custos de fretes, uma vez que não há volume suficiente para obter descontos oferecidos aos maiores lotes.

Outra finalidade dos estoques é **possibilitar descontos** no transporte de grandes lotes equivalentes à capacidade dos veículos, gerando, assim, fretes menores.

***Proteção contra oscilações na demanda ou no tempo de ressuprimento***

Devido à impossibilidade de se conhecerem as demandas pelos produtos ou seus tempos de ressuprimento de maneira exata no sistema logístico e, para garantir a disponibilidade do produto, deve-se formar um estoque adicional (estoque de segurança). Este é adicionado ao estoque regulador para atender às necessidades da produção e do mercado.

***Proteção contra situações inesperadas***

Algumas situações inesperadas podem atingir as empresas de maneira inesperada. Por exemplo: greves, incêndios, inundações, etc. A manutenção do estoque de reserva é uma maneira viável de garantir o fornecimento normal nessas ocasiões.

**Custos do Estoque**

- **Custo de colocação do pedido:** custo da operação de compra
- **Descontos de preços para quantidades:** pequenas compras podem ser mais caras
- **Custo pela falta de estoque:** suprimento de emergência sempre é muito caro
- **Custo de capital de giro:** contrair empréstimo para fazer estoque
- **Custo de armazenagem:** custo da operação de armazenagem
- **Custo de obsolescência:** estocagem por longos períodos corre este perigo

Sendo assim, todo e qualquer armazenamento de material gera determinados custos, que são: juros; depreciação; aluguel; equipamentos de movimentação, deterioração; obsolescência; seguros; salários; conservação.

Todos eles podem ser agrupados nas seguintes modalidades:

- **Custos de capital** (juros, depreciação);
- **Custos com pessoal** (salários, encargos sociais);
- **Custos com edificação** (aluguéis, impostos, luz, conservação);
- **Custos de manutenção** (deterioração, obsolescência, equipamento).