



CELESC

CENTRAIS ELÉTRICAS DE SANTA CATARINA

Assistente Administrativo

EDITAL 001/2024

CÓD: SL-125MA-24
7908433255284

Matemática/Raciocínio Lógico

1. Fundamentos de matemática	7
2. Conjuntos numéricos: números naturais, inteiros, racionais e reais	11
3. Fatoração e números primos, máximo divisor comum e mínimo múltiplo comum	21
4. Porcentagem	24
5. Sistemas de medida de tempo. Sistema métrico decimal	26
6. Grandezas proporcionais: razões e proporções. Divisão em partes proporcionais. Regra de três simples e composta	29
7. Compreensão de estruturas lógicas	35
8. Lógica de argumentação: analogias, inferências, deduções e conclusões	36
9. Diagramas lógicos	37
10. Princípios de contagem e probabilidade. Arranjos e permutações. Combinações	39
11. Trigonometria	43

Português

1. Compreensão e interpretação de textos	51
2. Estruturação do texto e dos parágrafos	55
3. Emprego de maiúsculas	56
4. Acentuação	56
5. Concordância verbal e nominal	57
6. Regência verbal e nominal	58
7. Crase	61
8. Pronomes: emprego, formas de tratamento e colocação	62
9. Emprego de tempos e modos verbais	65
10. Emprego dos sinais de pontuação e suas funções no texto	68
11. Semântica (sinônimos, antônimos, homônimos, parônimos)	70

Conhecimentos Básicos de Informática

1. Windows: Uso da Ajuda e Ferramentas de manutenção do Windows; - Gerenciar janelas; - Conceito, organização e manipulação de pastas e arquivos, - Criar Atalhos	77
2. Word:- Criação de documentos em geral; - Utilização das barras de ferramentas; - Utilizar as principais ferramentas e Menus do Word, com seus respectivos comandos; - Formatação de Texto; - Impressão.	98
3. Excel:- Criação de Planilhas em geral; - Uso das principais ferramentas; - Criação de Gráficos; - Uso das principais funções e fórmulas; - Formatação de Planilhas	106
4. Segurança na Internet: Vírus de computadores, Spyware, Malware, Phishing, Trojan, Ransomware	112

Conhecimentos Específicos Assistente Administrativo

1. Atendimento ao público: comunicabilidade, apresentação, atenção, cortesia, interesse, presteza, eficiência, tolerância, discricção, conduta e objetividade	121
2. Postura profissional e relações interpessoais	123
3. rotinas e fluxo do trabalho.....	123
4. Noções de uso e conservação de equipamentos de escritório (telefone, copiadora, computador e impressora).....	125
5. Noções de redação oficial: ofício, carta, memorando e e-mail.....	127
6. Gestão de documentos; Noções de Protocolo e técnicas de arquivamento.....	145
7. Licitações e contratos; Princípios básicos da licitação	167
8. Noções Básicas de Administração; Organização racional do trabalho.....	236
9. Funções da administração: planejamento, organização, direção e controle	244
10. Gestão dos processos e gestão da qualidade	250
11. Princípios gerais de segurança no trabalho	254

Legislação do Setor Elétrico

1. Estrutura institucional do setor elétrico brasileiro (componentes/agentes e respectivas atribuições).....	259
2. Regras de prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica (Resolução Normativa ANEEL nº 1.000, de 7 de dezembro de 2021 – para essa Resolução considerar os seguintes artigos para nível médio: Art 3 até 14 - princípios - direitos e deveres - documentos e provas; Art. 49 - padrão de entrada gratuito; Art. 104 e 105 - conexão gratuita (gratuidade da participação financeira); Art. 138 até 140 - alteração de titularidade e encerramento contratual; Art. 370 até 386 - princípios do atendimento e atendimento presencial; Art. 599 até 608 - princípios de Ressarcimento de danos elétricos)	260
3. Regime de concessões e prestação de serviços públicos (Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995	267
4. Estrutura Tarifária das Concessionárias de Distribuição (PRORET Anexo LI - Módulo 7 - Submódulo 7.1 Procedimentos Gerais)	273

MATEMÁTICA/RACIOCÍNIO LÓGICO

FUNDAMENTOS DE MATEMÁTICA

Entre os principais aspectos dos fundamentos da matemática está a lógica, a teoria dos conjuntos e a teoria dos números. Através da lógica matemática, é possível estabelecer os princípios da dedução e da prova matemática, estes são essenciais para o desenvolvimento e a validação dos teoremas matemáticos.

Os conjuntos fornecem uma linguagem e uma estrutura para descrever e analisar as relações entre objetos matemáticos, bem como as operações que podem ser realizadas com eles.

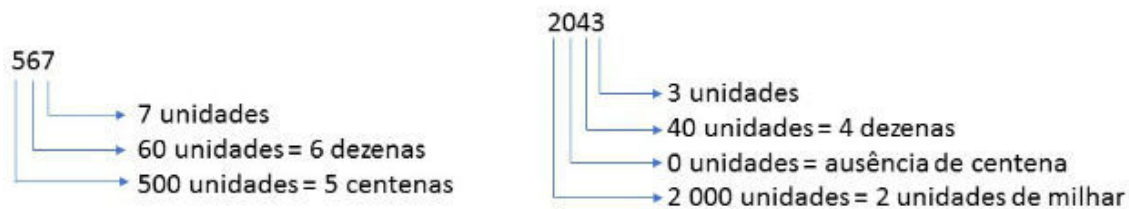
— SISTEMA DE NUMERAÇÃO DECIMAL

Nosso sistema de numeração é chamado de decimal, pois sua contagem é feita de 10 em 10. Ou seja, sua base é 10.

- 10 unidades formam 1 dezena;
- 10 dezenas formam 1 centena;
- 10 centenas formam 1 unidade de milhar;
- 10 unidades de milhar formam 1 dezena de milhar;
- 10 dezenas de milhar formam 1 centena de milhar.

E assim sucessivamente.

Exemplos:



Leitura dos números

O sistema de numeração é constituído de uma parte inteira e outra decimal. Lemos a parte inteira, seguida da parte decimal, acompanhada das palavras:

- Décimos: quando houver uma casa decimal;
- Centésimos.....: quando houver duas casas decimais;
- Milésimos.....: quando houver três casas decimais;
- Décimos milésimos: quando houver quatro casas decimais;
- Centésimos milésimos: quando houver cinco casas decimais e, assim sucessivamente.

Exemplo: (AUX.JUD. /TRT-23ª REG/FCC) O número 0,0202 pode ser lido como:

- (A) duzentos e dois milésimos.
- (B) duzentos e dois décimos de milésimos.
- (C) duzentos e dois centésimos de milésimos.
- (D) duzentos e dois centésimos.
- (E) duzentos e dois décimos

Resolução: Resposta: B

Como temos 4 casas decimais, lemos então com décimos de milésimos, Logo: duzentos e dois décimos de milésimos.

— RELAÇÕES

As relações de “igual”, “maior”, “menor”, “maior ou igual”, “menor ou igual” e suas variações

Ao longo dos anos, a Matemática tem se aprimorado, de forma a facilitar os cálculos e a compreensão dos colaboradores, os símbolos deixam-na cada vez mais dinâmica e aplicável no contexto do cotidiano. Os símbolos foram surgindo e sendo introduzidos com a evolução da forma de pensar e raciocinar do homem.

Usamos essas relações para compararmos/enumerarmos coisas, sejam elas números, porções, quantidades, etc.

– Igual (=)

Representado por dois traços pequenos, serve para afirmar que algo é exatamente igual ao outro.

– Maior (>) e menor (<)

Também utilizado para fazer comparações entre números, quantidades, etc. Pode ser usado na enumeração de elementos. Exemplos:

Podemos afirmar que:

4 \lt 7 , utilizando o símbolo de maior ou menor, temos que: 4 < 7.

7 \gt 4 , utilizando o símbolo de maior ou menor, temos que: 7 > 4.

Enumere os números > 7: {8,9,10,...}

Enumere os números < 7: {6,5,4,...}

– Maior ou igual (\geq) e Menor ou igual (\leq)

São os mesmos símbolos anteriores mas com um traço embaixo. Utilizamos para enumeração de conjuntos/elementos. Exemplos:

Enumere os números \geq 7: {7,8,9,10,...}

Enumere os números \leq 7: {7,6,5,4,...}

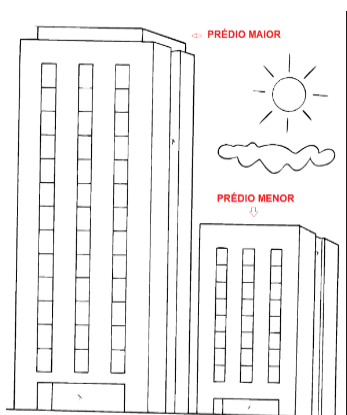
Observe que o traço abaixo do símbolo significa igual, ele faz com que o número que estamos considerando, no exemplo, entre na enumeração.

– Conceito de maior/menor; largo/estrito; comprido/curto.

Aplicamos estes conceitos através da comparação de elementos, objetos, etc.

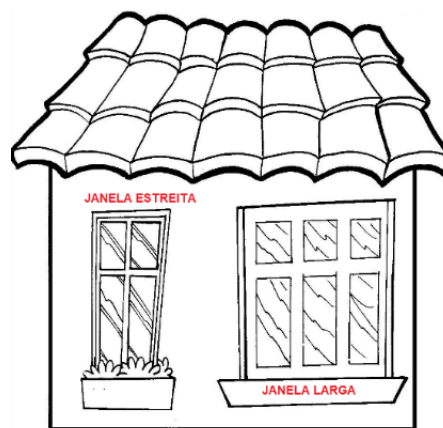
– Maior/menor

Este conceito está relacionado à altura de um objeto. Vejamos:



– Largo/estrito

Este conceito está ligado a massa/volume/espaco que determinado objeto ocupa. Vejamos:



– Comprido/curto

Está ligado também ao tamanho/distância dos objetos em comparação a outro. Vejamos:



– PROBLEMAS COM AS QUATRO OPERAÇÕES

Os cálculos desse tipo de problemas, envolvem adições e subtrações, posteriormente as multiplicações e divisões. Depois os problemas são resolvidos com a utilização dos fundamentos algébricos, isto é, criamos equações matemáticas com valores desconhecidos (letras). Observe algumas situações que podem ser descritas com utilização da álgebra.

Fica a dica: É bom ter mente algumas situações que podemos encontrar.

O dobro de x $\boxed{2x}$

O triplo de um número $\boxed{3x}$

O dobro de um número adicionado de 4 $\boxed{2x+4}$

Um número adicionado de seu triplo $\boxed{x+3x}$

O quántuplo de a subtraído do sêxtuplo de y $\boxed{5a-6y}$

Exemplos:

01. (Pref. Guarujá/SP – SEDUC – Professor de Matemática – CAIPIMES) Sobre 4 amigos, sabe-se que Clodoaldo é 5 centímetros mais alto que Mônica e 10 centímetros mais baixo que Andreia. Sabe-se também que Andreia é 3 centímetros mais alta que Doralice e que Doralice não é mais baixa que Clodoaldo. Se Doralice tem 1,70 metros, então é verdade que Mônica tem, de altura:

- (A) 1,52 metros.
- (B) 1,58 metros.
- (C) 1,54 metros.
- (D) 1,56 metros.

Resolução: Resposta: B.

Escrevendo em forma de equações, temos:

$$C = M + 0,05 \quad (I)$$

$$C = A - 0,10 \quad (II)$$

$$A = D + 0,03 \quad (III)$$

D não é mais baixa que C

Se $D = 1,70$, então:

$$(III) A = 1,70 + 0,03 = 1,73$$

$$(II) C = 1,73 - 0,10 = 1,63$$

$$(I) 1,63 = M + 0,05$$

$$M = 1,63 - 0,05 = 1,58 \text{ m}$$

02. (CEFET – Auxiliar em Administração – CESGRANRIO) Em três meses, Fernando depositou, ao todo, R\$ 1.176,00 em sua caderneta de poupança. Se, no segundo mês, ele depositou R\$ 126,00 a mais do que no primeiro e, no terceiro mês, R\$ 48,00 a menos do que no segundo, qual foi o valor depositado no segundo mês?

- (A) R\$ 498,00
- (B) R\$ 450,00
- (C) R\$ 402,00
- (D) R\$ 334,00
- (E) R\$ 324,00

Resolução: Resposta: B.

Primeiro mês = x

Segundo mês = $x + 126$

Terceiro mês = $x + 126 - 48 = x + 78$

Total = $x + x + 126 + x + 78 = 1176$

$$3.x = 1176 - 204$$

$$x = 972 / 3$$

$$x = \text{R\$ } 324,00 \text{ (1º mês)}$$

$$* \text{ No 2º mês: } 324 + 126 = \text{R\$ } 450,00$$

03. (Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto/SP – Agente de Administração – VUNESP) Uma loja de materiais elétricos testou um lote com 360 lâmpadas e constatou que a razão entre o número de lâmpadas queimadas e o número de lâmpadas boas era $2/7$. Sabendo-se que, acidentalmente, 10 lâmpadas boas quebraram e que lâmpadas queimadas ou quebradas não podem ser vendidas, então a razão entre o número de lâmpadas que não podem ser vendidas e o número de lâmpadas boas passou a ser de

- (A) $1/4$.
- (B) $1/3$.
- (C) $2/5$.
- (D) $1/2$.
- (E) $2/3$.

Resolução: Resposta: B.

Chamemos o número de lâmpadas queimadas de (Q) e o número de lâmpadas boas de (B). Assim:

$$B + Q = 360, \text{ ou seja, } B = 360 - Q \quad (I)$$

$$\frac{Q}{B} = \frac{2}{7}, \text{ ou seja, } 7.Q = 2.B \quad (II)$$

Substituindo a equação (I) na equação (II), temos:

$$7.Q = 2.(360 - Q)$$

$$7.Q = 720 - 2.Q$$

$$7.Q + 2.Q = 720$$

$$9.Q = 720$$

$$Q = 720 / 9$$

$$Q = 80 \text{ (queimadas)}$$

Como 10 lâmpadas boas quebraram, temos:

$$Q' = 80 + 10 = 90 \text{ e } B' = 360 - 90 = 270$$

$$\frac{Q'}{B'} = \frac{90}{270} = \frac{1}{3} \quad (: 9 / 9)$$

— OPERAÇÕES COM CONJUNTOS

Um **conjunto** é uma coleção de objetos, chamados **elementos**, que possuem uma propriedade comum ou que satisfazem determinada condição.

Representação de um conjunto

Podemos representar um conjunto de várias maneiras.

Fique Ligado: Indicamos os conjuntos utilizando as letras maiúsculas e os elementos destes conjuntos por letras minúsculas.

Vejamos:

1) os elementos do conjunto são colocados entre chaves separados por vírgula, ou ponto e vírgula.

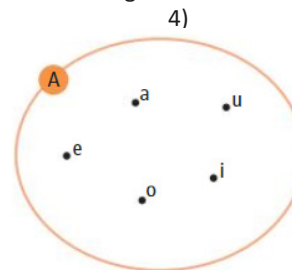
$$A = \{a, e, i, o, u\}$$

2) os elementos do conjunto são representados por uma ou mais propriedades que os caracterize.

$$A = \{x \mid x \text{ é vogal do nosso alfabeto}\}$$

↪ Este símbolo significa tal que.

3) os elementos do conjunto são representados por meio de um esquema denominado diagrama de Venn.



Relação de pertinência: usamos os símbolos \in (pertence) e \notin (não pertence) para relacionar se um elemento faz parte ou não do conjunto.

Tipos de Conjuntos

Conjunto Universo: reunião de todos os conjuntos que estamos trabalhando.

Conjunto Vazio: é aquele que não possui elementos. Representa-se por \emptyset ou, simplesmente $\{ \}$.

Conjunto Unitário: possui apenas um único elemento.

Conjunto Finito: quando podemos enumerar todos os seus elementos.

Conjunto Infinito: contrário do finito.

Relação de inclusão

É usada para estabelecer relação entre conjuntos com conjuntos, verificando se um conjunto é subconjunto ou não de outro conjunto. Usamos os seguintes símbolos de inclusão:

Está contido	Contém
Não está contido	$\not\supset$ Não contém

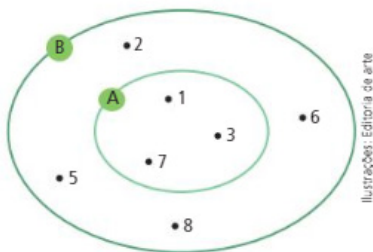
Igualdade de conjuntos

Dois conjuntos A e B são **IGUAIS**, indicamos $A = B$, quando possuem os mesmos elementos.

Dois conjuntos A e B são **DIFERENTES**, indicamos por $A \neq B$, se pelo menos UM dos elementos de um dos conjuntos NÃO pertence ao outro.

Subconjuntos

Quando todos os elementos de um conjunto A são também elementos de um outro conjunto B, dizemos que A é subconjunto de B. **Exemplo:** $A = \{1,3,7\}$ e $B = \{1,2,3,5,6,7,8\}$.



Os elementos do conjunto A **estão contidos** no conjunto B.

1) **Todo conjunto A é subconjunto dele próprio;**

2) **O conjunto vazio, por convenção, é subconjunto de qualquer conjunto;**

3) **O conjunto das partes é o conjunto formado por todos os subconjuntos de A.**

4) **O número de seus subconjuntos é dado por: 2^n ; onde n é o número de elementos desse conjunto.**

Operações com Conjuntos

Tomando os conjuntos: $A = \{0,2,4,6\}$ e $B = \{0,1,2,3,4\}$, como exemplo, vejamos:

– **União de conjuntos:** é o conjunto formado por todos os elementos que pertencem a A ou a B. Representa-se por $A \cup B$. Simbolicamente: $A \cup B = \{x \mid x \in A \text{ ou } x \in B\}$. Exemplo:



A parte pintada dos conjuntos indica $A \cup B$.

$A \cup B = \{0, 1, 2, 3, 4, 6\}$

Lê-se: A união B ou A reunião B.

– **Intersecção de conjuntos:** é o conjunto formado por todos os elementos que pertencem, simultaneamente, a A e a B. Representa-se por $A \cap B$. Simbolicamente: $A \cap B = \{x \mid x \in A \text{ e } x \in B\}$



A parte pintada dos conjuntos indica $A \cap B$.

$A \cap B = \{0, 2, 4\}$

Lê-se: A intersecção B.

Observação: Se $A \cap B = \emptyset$, dizemos que A e B são **conjuntos disjuntos**.

Propriedades da união e da intersecção de conjuntos

1ª) Propriedade comutativa

$A \cup B = B \cup A$ (comutativa da união)

$A \cap B = B \cap A$ (comutativa da intersecção)

2ª) Propriedade associativa

$(A \cup B) \cup C = A \cup (B \cup C)$ (associativa da união)

$(A \cap B) \cap C = A \cap (B \cap C)$ (associativa da intersecção)

3ª) Propriedade distributiva

$A \cap (B \cup C) = (A \cap B) \cup (A \cap C)$ (distributiva da intersecção em relação à união)

$A \cup (B \cap C) = (A \cup B) \cap (A \cup C)$ (distributiva da união em relação à intersecção)

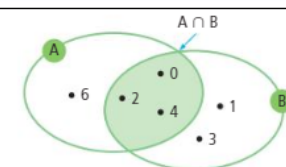
4ª) Propriedade

Se $A \subset B$, então $A \cup B = B$ e $A \cap B = A$, então $A \subset B$

Número de Elementos da União e da Intersecção de Conjuntos

É dado pela fórmula abaixo:

$n(A \cup B) = n(A) + n(B) - n(A \cap B)$



$n(A \cup B) = 4 + 5 - 3 \Rightarrow n(A \cup B) = 6$

PORTUGUÊS

COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS

Definição Geral

Embora correlacionados, esses conceitos se distinguem, pois sempre que compreendemos adequadamente um texto e o objetivo de sua mensagem, chegamos à interpretação, que nada mais é do que as conclusões específicas. Exemplificando, sempre que nos é exigida a compreensão de uma questão em uma avaliação, a resposta será localizada no próprio no texto, posteriormente, ocorre a interpretação, que é a leitura e a conclusão fundamentada em nossos conhecimentos prévios.

Compreensão de Textos

Resumidamente, a compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. É assimilar (uma devida coisa) intelectualmente, fazendo uso da capacidade de entender, atinar, perceber, compreender. Compreender um texto é apreender de forma objetiva a mensagem transmitida por ele. Portanto, a compreensão textual envolve a decodificação da mensagem que é feita pelo leitor. Por exemplo, ao ouvirmos uma notícia, automaticamente compreendemos a mensagem transmitida por ela, assim como o seu propósito comunicativo, que é informar o ouvinte sobre um determinado evento.

Interpretação de Textos

É o entendimento relacionado ao conteúdo, ou melhor, os resultados aos quais chegamos por meio da associação das ideias e, em razão disso, sobressai ao texto. Resumidamente, interpretar é decodificar o sentido de um texto por indução.

A interpretação de textos compreende a habilidade de se chegar a conclusões específicas após a leitura de algum tipo de texto, seja ele escrito, oral ou visual.

Grande parte da bagagem interpretativa do leitor é resultado da leitura, integrando um conhecimento que foi sendo assimilado ao longo da vida. Dessa forma, a interpretação de texto é subjetiva, podendo ser diferente entre leitores.

Exemplo de compreensão e interpretação de textos

Para compreender melhor a compreensão e interpretação de textos, analise a questão abaixo, que aborda os dois conceitos em um texto misto (verbal e visual):

FGV > SEDUC/PE > Agente de Apoio ao Desenvolvimento Escolar Especial > 2015
Português > Compreensão e interpretação de textos

A imagem a seguir ilustra uma campanha pela inclusão social.



“A Constituição garante o direito à educação para todos e a inclusão surge para garantir esse direito também aos alunos com deficiências de toda ordem, permanentes ou temporárias, mais ou menos severas.”

A partir do fragmento acima, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) A inclusão social é garantida pela Constituição Federal de 1988.
- (B) As leis que garantem direitos podem ser mais ou menos severas.
- (C) O direito à educação abrange todas as pessoas, deficientes ou não.
- (D) Os deficientes temporários ou permanentes devem ser incluídos socialmente.
- (E) “Educação para todos” inclui também os deficientes.

Comentário da questão:

Em “A” o texto é sobre direito à educação, incluindo as pessoas com deficiência, ou seja, inclusão de pessoas na sociedade. = afirmativa correta.

Em “B” o complemento “mais ou menos severas” se refere à “deficiências de toda ordem”, não às leis. = afirmativa incorreta.

Em “C” o advérbio “também”, nesse caso, indica a inclusão/adição das pessoas portadoras de deficiência ao direito à educação, além das que não apresentam essas condições. = afirmativa correta.

Em “D” além de mencionar “deficiências de toda ordem”, o texto destaca que podem ser “permanentes ou temporárias”. = afirmativa correta.

Em “E” este é o tema do texto, a inclusão dos deficientes. = afirmativa correta.

Resposta: Logo, a Letra B é a resposta Certa para essa questão, visto que é a única que contém uma afirmativa incorreta sobre o texto.

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-

so. Após a morte, a personagem se torna conhecida. A ironia é que planejou ficar famoso antes de morrer e se tornou famoso após a morte.

Ironia dramática (ou satírica)

A ironia dramática é um efeito de sentido que ocorre nos textos literários quando o leitor, a audiência, tem mais informações do que tem um personagem sobre os eventos da narrativa e sobre intenções de outros personagens. É um recurso usado para aprofundar os significados ocultos em diálogos e ações e que, quando captado pelo leitor, gera um clima de suspense, tragédia ou mesmo comédia, visto que um personagem é posto em situações que geram conflitos e mal-entendidos porque ele mesmo não tem ciência do todo da narrativa.

Exemplo: Em livros com narrador onisciente, que sabe tudo o que se passa na história com todas as personagens, é mais fácil aparecer esse tipo de ironia. A peça como Romeu e Julieta, por exemplo, se inicia com a fala que relata que os protagonistas da história irão morrer em decorrência do seu amor. As personagens agem ao longo da peça esperando conseguir atingir seus objetivos, mas a plateia já sabe que eles não serão bem-sucedidos.

Humor

Nesse caso, é muito comum a utilização de situações que pareçam cômicas ou surpreendentes para provocar o efeito de humor.

Situações cômicas ou potencialmente humorísticas compartilham da característica do efeito surpresa. O humor reside em ocorrer algo fora do esperado numa situação.

Há diversas situações em que o humor pode aparecer. Há as tirinhas e charges, que aliam texto e imagem para criar efeito cômico; há anedotas ou pequenos contos; e há as crônicas, frequentemente acessadas como forma de gerar o riso.

Os textos com finalidade humorística podem ser divididos em quatro categorias: anedotas, cartuns, tiras e charges.

Exemplo:



ANÁLISE E A INTERPRETAÇÃO DO TEXTO SEGUNDO O GÊNERO EM QUE SE INSCREVE

Compreender um texto trata da análise e decodificação do que de fato está escrito, seja das frases ou das ideias presentes. Interpretar um texto, está ligado às conclusões que se pode chegar ao conectar as ideias do texto com a realidade. Interpretação trabalha com a subjetividade, com o que se entendeu sobre o texto.

Interpretar um texto permite a compreensão de todo e qualquer texto ou discurso e se amplia no entendimento da sua ideia principal. Compreender relações semânticas é uma competência imprescindível no mercado de trabalho e nos estudos.

Quando não se sabe interpretar corretamente um texto pode-se criar vários problemas, afetando não só o desenvolvimento profissional, mas também o desenvolvimento pessoal.

Busca de sentidos

Para a busca de sentidos do texto, pode-se retirar do mesmo os **tópicos frasais** presentes em cada parágrafo. Isso auxiliará na apreensão do conteúdo exposto.

Isso porque é ali que se fazem necessários, estabelecem uma relação hierárquica do pensamento defendido, retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Por fim, concentre-se nas ideias que realmente foram explicitadas pelo autor. Textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Deve-se ater às ideias do autor, o que não quer dizer que o leitor precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não sejam criadas suposições vagas e inespecíficas.

Importância da interpretação

A prática da leitura, seja por prazer, para estudar ou para se informar, aprimora o vocabulário e dinamiza o raciocínio e a interpretação. A leitura, além de favorecer o aprendizado de conteúdos específicos, aprimora a escrita.

Uma interpretação de texto assertiva depende de inúmeros fatores. Muitas vezes, apressados, descuidamo-nos dos detalhes presentes em um texto, achamos que apenas uma leitura já se faz suficiente. Interpretar exige paciência e, por isso, sempre releia o texto, pois a segunda leitura pode apresentar aspectos surpreendentes que não foram observados previamente. Para auxiliar na busca de sentidos do texto, pode-se também retirar dele os **tópicos frasais** presentes em cada parágrafo, isso certamente auxiliará na apreensão do conteúdo exposto. Lembre-se de que os parágrafos não estão organizados, pelo menos em um bom texto, de maneira aleatória, se estão no lugar que estão, é porque ali se fazem necessários, estabelecendo uma relação hierárquica do pensamento defendido, retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Concentre-se nas ideias que de fato foram explicitadas pelo autor: os textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Devemos nos ater às ideias do autor, isso não quer dizer que você precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não criemos, à revelia do autor, suposições vagas e inespecíficas. Ler com atenção é um exercício que deve ser praticado à exaustão, assim como uma técnica, que fará de nós leitores proficientes.

Diferença entre compreensão e interpretação

A compreensão de um texto é fazer uma análise objetiva do texto e verificar o que realmente está escrito nele. Já a interpretação imagina o que as ideias do texto têm a ver com a realidade. O leitor tira conclusões subjetivas do texto.

Gêneros Discursivos

Romance: descrição longa de ações e sentimentos de personagens fictícios, podendo ser de comparação com a realidade ou totalmente irreal. A diferença principal entre um romance e uma

novela é a extensão do texto, ou seja, o romance é mais longo. No romance nós temos uma história central e várias histórias secundárias.

Conto: obra de ficção onde é criado seres e locais totalmente imaginário. Com linguagem linear e curta, envolve poucas personagens, que geralmente se movimentam em torno de uma única ação, dada em um só espaço, eixo temático e conflito. Suas ações encaminham-se diretamente para um desfecho.

Novela: muito parecida com o conto e o romance, diferenciado por sua extensão. Ela fica entre o conto e o romance, e tem a história principal, mas também tem várias histórias secundárias. O tempo na novela é baseada no calendário. O tempo e local são definidos pelas histórias dos personagens. A história (enredo) tem um ritmo mais acelerado do que a do romance por ter um texto mais curto.

Crônica: texto que narra o cotidiano das pessoas, situações que nós mesmos já vivemos e normalmente é utilizado a ironia para mostrar um outro lado da mesma história. Na crônica o tempo não é relevante e quando é citado, geralmente são pequenos intervalos como horas ou mesmo minutos.

Poesia: apresenta um trabalho voltado para o estudo da linguagem, fazendo-o de maneira particular, refletindo o momento, a vida dos homens através de figuras que possibilitam a criação de imagens.

Editorial: texto dissertativo argumentativo onde expressa a opinião do editor através de argumentos e fatos sobre um assunto que está sendo muito comentado (polêmico). Sua intenção é convencer o leitor a concordar com ele.

Entrevista: texto expositivo e é marcado pela conversa de um entrevistador e um entrevistado para a obtenção de informações. Tem como principal característica transmitir a opinião de pessoas de destaque sobre algum assunto de interesse.

Cantiga de roda: gênero empírico, que na escola se materializa em uma concretude da realidade. A cantiga de roda permite as crianças terem mais sentido em relação a leitura e escrita, ajudando os professores a identificar o nível de alfabetização delas.

Receita: texto instrucional e injuntivo que tem como objetivo de informar, aconselhar, ou seja, recomendam dando uma certa liberdade para quem recebe a informação.

DISTINÇÃO DE FATO E OPINIÃO SOBRE ESSE FATO

Fato

O fato é algo que aconteceu ou está acontecendo. A existência do fato pode ser constatada de modo indiscutível. O fato é uma coisa que aconteceu e pode ser comprovado de alguma maneira, através de algum documento, números, vídeo ou registro.

Exemplo de fato:
A mãe foi viajar.

Interpretação

É o ato de dar sentido ao fato, de entendê-lo. Interpretamos quando relacionamos fatos, os comparamos, buscamos suas causas, previmos suas consequências.

Entre o fato e sua interpretação há uma relação lógica: se apontamos uma causa ou consequência, é necessário que seja plausível. Se comparamos fatos, é preciso que suas semelhanças ou diferenças sejam detectáveis.

Exemplos de interpretação:

A mãe foi viajar porque considerou importante estudar em outro país.

A mãe foi viajar porque se preocupava mais com sua profissão do que com a filha.

Opinião

A opinião é a avaliação que se faz de um fato considerando um juízo de valor. É um julgamento que tem como base a interpretação que fazemos do fato.

Nossas opiniões costumam ser avaliadas pelo grau de coerência que mantêm com a interpretação do fato. É uma interpretação do fato, ou seja, um modo particular de olhar o fato. Esta opinião pode alterar de pessoa para pessoa devido a fatores socioculturais.

Exemplos de opiniões que podem decorrer das interpretações anteriores:

A mãe foi viajar porque considerou importante estudar em outro país. Ela tomou uma decisão acertada.

A mãe foi viajar porque se preocupava mais com sua profissão do que com a filha. Ela foi egoísta.

Muitas vezes, a interpretação já traz implícita uma opinião.

Por exemplo, quando se mencionam com ênfase consequências negativas que podem advir de um fato, se enaltecem previsões positivas ou se faz um comentário irônico na interpretação, já estamos expressando nosso julgamento.

É muito importante saber a diferença entre o fato e opinião, principalmente quando debatemos um tema polêmico ou quando analisamos um texto dissertativo.

Exemplo:

A mãe viajou e deixou a filha só. Nem deve estar se importando com o sofrimento da filha.

GÊNEROS E TIPOS DE TEXTOS

Definições e diferenciação: tipos textuais e gêneros textuais são dois conceitos distintos, cada um com sua própria linguagem e estrutura. Os tipos textuais se classificam em razão da estrutura linguística, enquanto os gêneros textuais têm sua classificação baseada na forma de comunicação.

Dessa forma, os gêneros são variedades existentes no interior dos modelos pré-estabelecidos dos tipos textuais. A definição de um gênero textual é feita a partir dos conteúdos temáticos que apresentam sua estrutura específica. Logo, para cada tipo de texto, existem gêneros característicos.

CONHECIMENTOS BÁSICOS DE INFORMÁTICA

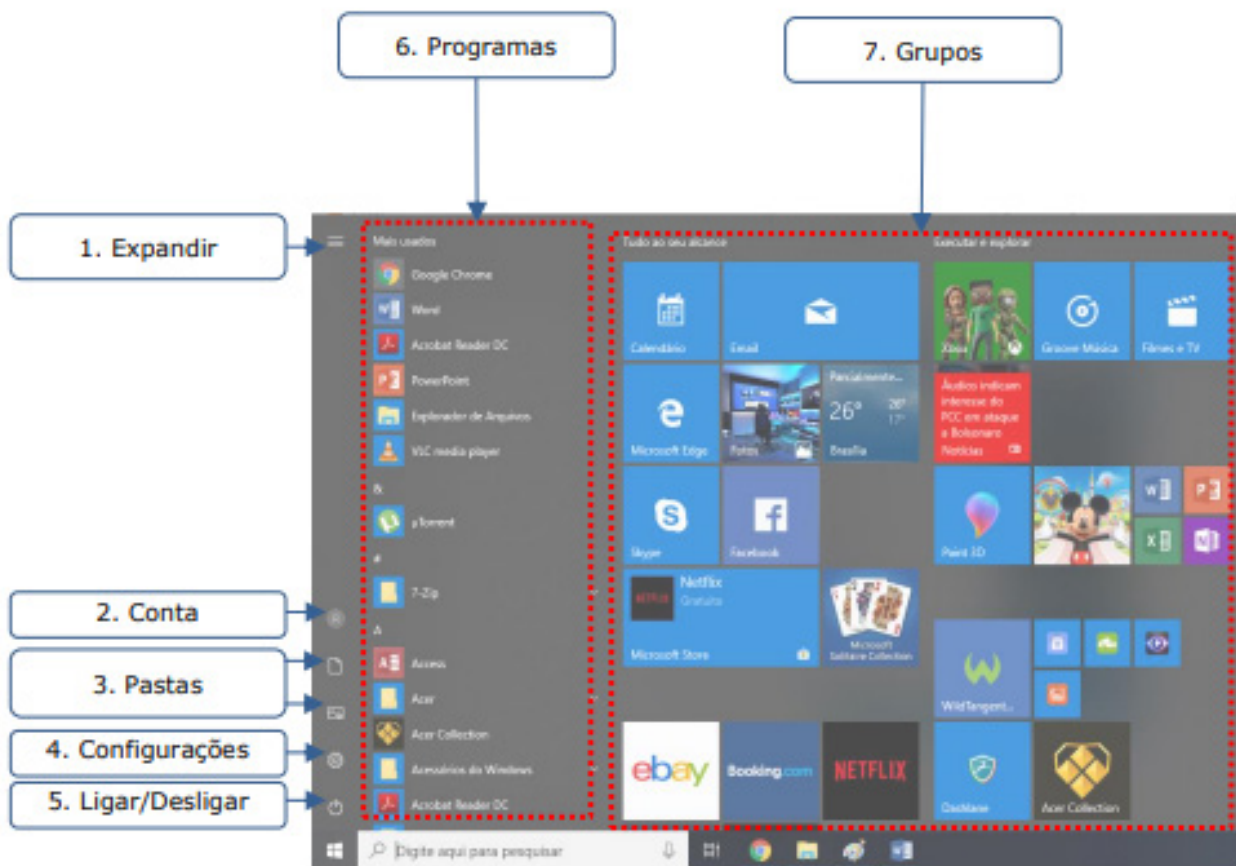
WINDOWS: USO DA AJUDA E FERRAMENTAS DE MANUTENÇÃO DO WINDOWS; - GERENCIAR JANELAS; - CONCEITO, ORGANIZAÇÃO E MANIPULAÇÃO DE PASTAS E ARQUIVOS, - CRIAR ATALHOS

O Windows 10 é um sistema operacional desenvolvido pela Microsoft, parte da família de sistemas operacionais Windows NT. Lançado em julho de 2015, ele sucedeu o Windows 8.1 e trouxe uma série de melhorias e novidades, como o retorno do Menu Iniciar, a assistente virtual Cortana, o navegador Microsoft Edge e a funcionalidade de múltiplas áreas de trabalho. Projetado para ser rápido e seguro, o Windows 10 é compatível com uma ampla gama de dispositivos, desde PCs e tablets até o Xbox e dispositivos IoT.

Operações de iniciar, reiniciar, desligar, login, logoff, bloquear e desbloquear

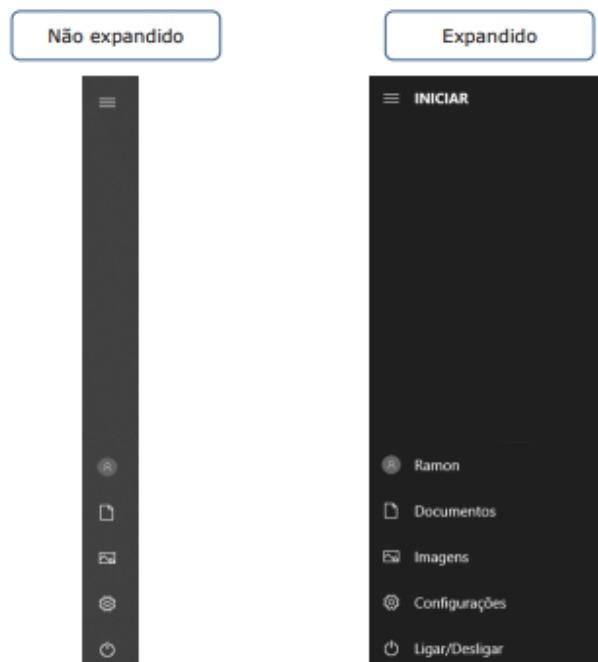
Botão Iniciar

O Botão Iniciar dá acesso aos programas instalados no computador, abrindo o Menu Iniciar que funciona como um centro de comando do PC.



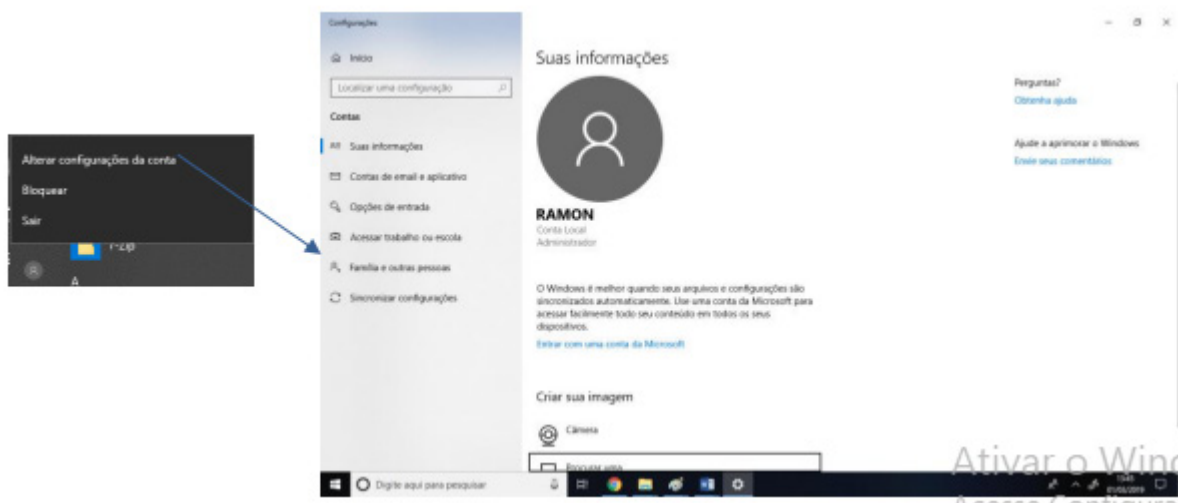
Menu Iniciar

Expandir: botão utilizado para expandir os itens do menu.



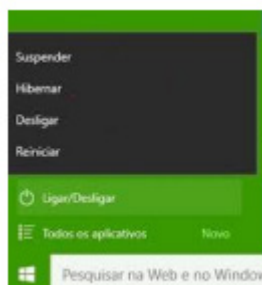
Botão Expandir

Conta: apresenta opções para configurar a conta do usuário logado, bloquear ou deslogar. Em Alterar configurações da conta é possível modificar as informações do usuário, cadastrar contas de e-mail associadas, definir opções de entrada como senha, PIN ou Windows Hello, além de outras configurações.



Configurações de conta

Ligar/Desligar: a opção “Desligar” serve para desligar o computador completamente. Caso existam programas abertos, o sistema não os salvará automaticamente, mas perguntará ao usuário se deseja salvá-los.



Outras opções são:

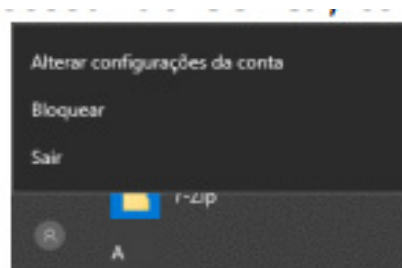
a) Reiniciar: reinicia o computador. É útil para finalizar a instalação de aplicativos e atualizações do sistema operacional, mas, com frequência, não é um processo necessário.

b) Suspender: leva o computador para um estado de economia de energia que permite que o computador volte a funcionar normalmente após alguns segundos. Todas as tarefas são mantidas, podendo o usuário continuar o trabalho.

Em portáteis, o Windows salva automaticamente todo o trabalho e desliga o computador se a bateria está com muito pouca carga. Muitos portáteis entram em suspensão quando você fecha a tampa ou pressiona o botão de energia.

c) Hibernar: opção criada para notebooks e pode não está disponível em todos os computadores. É um sistema de economia de energia que coloca no disco rígido os documentos e programas abertos e desliga o computador. Hibernar usa menos energia do que Suspender e, quando você reinicializa o computador, mas não volta tão rapidamente quanto a Suspensão ao ponto em que estava.

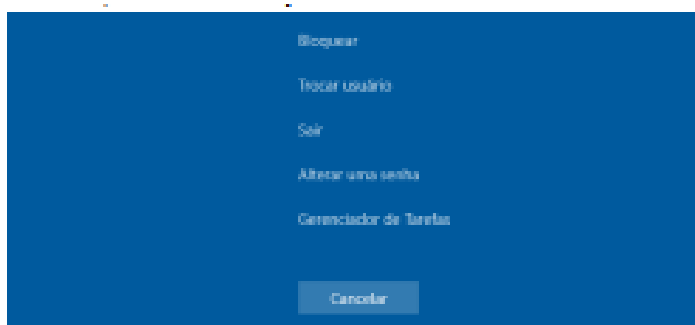
Além dessas opções, acessando Conta, temos:



d) Sair: o usuário desconecta de sua conta, e todas as suas tarefas são encerradas.

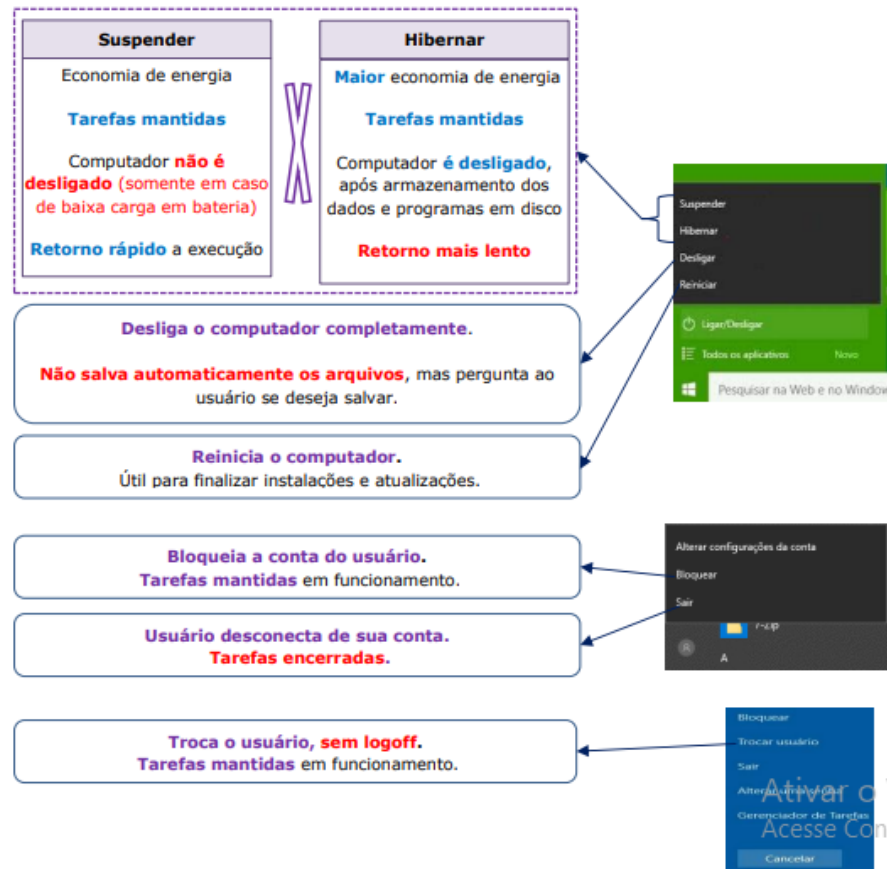
e) Bloquear: bloqueia a conta do usuário, mantendo todas as tarefas em funcionamento.

Para trocar o usuário, basta apertar CTRL + ALT + DEL:



f) Trocar usuário: simplesmente dá a opção de trocar de usuário, sem que o usuário atual faça o logoff. Assim, todas as tarefas são mantidas em funcionamento, e quando o usuário quiser, basta acessar sua conta para continuar de onde parou.

Esquematizando essas opções:

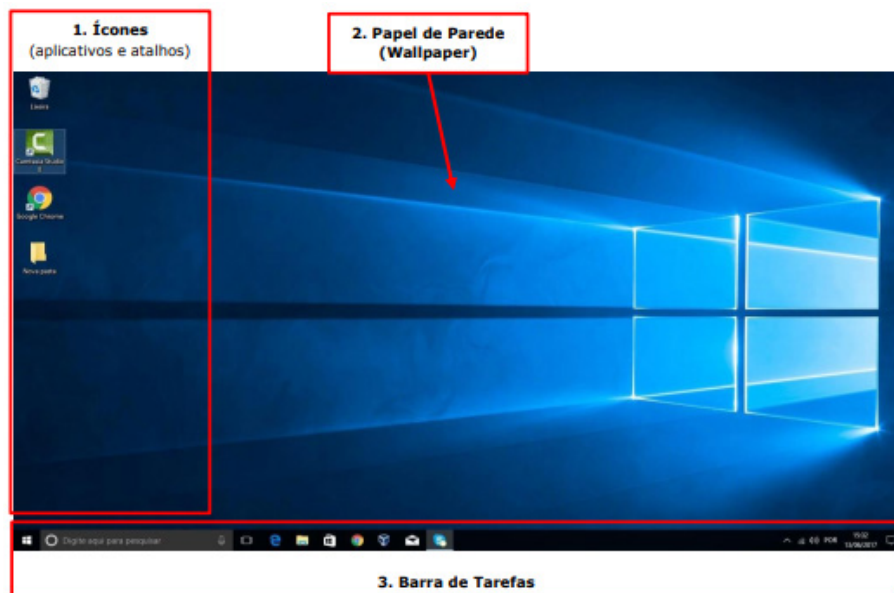


Ligar/Desligar e outras opções.

Área de trabalho, ícones e atalhos

Área de Trabalho

A Área de trabalho (ou desktop) é a principal área exibida na tela quando você liga o computador e faz logon no Windows. É o lugar que exibe tudo o que é aberto (programas, pastas, arquivos) e que também organiza suas atividades.



Área de Trabalho do Windows 10.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Assistente Administrativo

ATENDIMENTO AO PÚBLICO: COMUNICABILIDADE, APRESENTAÇÃO, ATENÇÃO, CORTESIA, INTERESSE, PRESTEZA, EFICIÊNCIA, TOLERÂNCIA, DISCRICÃO, CONDUTA E OBJETIVIDADE

Quando se trabalha com pessoas, é preciso ter em mente alguns comportamentos e requisitos importantes não apenas para comunicar uma mensagem ao seu público, mas também para mediar, facilitar, agilizar e impactar positivamente a forma como este recebe a mensagem através de seu emissor.

Muitos fatores impactam a vida de pessoas no atendimento ao cliente, as experiências ruins podem perpetuar a má reputação de uma corporação, mas um bom atendimento atrai e encanta, facilitando relacionamentos e auxiliando todo e qualquer empreendimento.

Todo tipo de interação deve ser pensada e devidamente estudada, antes mesmo de iniciar um primeiro contato com o público, pois pequenos detalhes fazem a diferença, desde a forma como o colaborador se porta, sua aparência física, sua dicção e comunicação não-verbal até a sua atenção e cortesia, a objetividade de sua mensagem e a empatia para com o outro.

Comunicabilidade

Comunicamos mensagens todos os dias, a todo momento aos que estão ao redor. Seja através das expressões faciais, dos gestos, de palavras ou de sons. Estas mensagens podem ser emitidas e transmitidas de maneira intencional ou não-intencional, pois é algo que realizamos naturalmente todos os dias. Pense da seguinte forma: se alguém está de testa franzida e sobrancelhas arqueadas, de expressão séria e áspera, a mensagem que o indivíduo transmite, ainda que de forma não verbal, assemelha-se às emoções as quais correlacionamos àquela expressão facial, raiva, tristeza, preocupação, entre outras do mesmo gênero. Por outro lado, estamos o tempo todo expressando e comunicando mensagens verbais àqueles com quem convivemos de forma natural e cotidiana.

A comunicabilidade, porém, diz respeito a uma qualidade comunicável, à facilidade de se expressar e transmitir uma mensagem clara, a fim de que o receptor dela a compreenda. Pode ser entendido como uma otimização do ato de comunicar em que a mensagem em questão é realizada de maneira eficaz, correta e rápida.

A forma como as palavras são dispostas em uma frase, a entonação usada, a dicção, a pronúncia das palavras e até o pouco conhecimento de um idioma podem prejudicar a formulação de uma mensagem, que dirá a compreensão desta uma vez que é comunicada ao público. Um claro exemplo disto é a comunicação entre um

falante básico ou intermediário de espanhol ou inglês em relação a um falante nativo; é provável que o primeiro vá encontrar dificuldade de se comunicar com o segundo não apenas por não dominar a língua, mas por não saber como transmitir a mensagem adequadamente. O mesmo acontece com o próprio português quando não usado de maneira adequada.

Seja na comunicação oral (fala), na comunicação escrita (textos, e-mails, chats) ou em termos de comunicação acessível (comunicação adequada para surdos, mudos, deficientes etc), a efetiva comunicabilidade de uma mensagem estabelece laços com o público, o qual se importa com transparência e veracidade das informações, bem como a clareza e concisão do que recebe.

Apresentação

Antes mesmo de apresentar-se diante do público, o indivíduo deve se preparar. Uma presença marcante pode ter impactos extremamente positivos na comunicação com possíveis clientes e colaboradores. A postura física, um corpo ereto, diz muito sobre sua própria autoestima e confiança, o que influencia diretamente na imagem da empresa a qual você representa. Uma boa aparência, um bom vestuário, adequado ao tipo de público e à empresa em que se trabalha, bem como boa higiene pessoal (cuidados com cabelos, barba, maquiagem, unhas, hálito etc) são imprescindíveis para causar uma boa primeira impressão.

O nome próprio, as credenciais e demais informações passadas pelo público são importantes, mas não passam de meras formalidades se não acompanhadas de cortesia, empatia e interesse mútuo. Aprender o nome do outro, sorrir, ser simpático e cordial durante uma apresentação entusiasmada é valoroso e pode conquistar o público antes mesmo da mensagem principal ser veiculada, o que diz muito sobre a percepção humana sobre o outro. Tratar as pessoas com respeito é básico, mas pode se fazer necessário adequar à sua linguagem para não confundir ou gerar mal entendidos que possam ser confundidos com ofensas ou deprecições; dependendo do ambiente, gírias e expressões mais informais não cabem, em outros, porém, um linguajar mais informal aproxima o indivíduo de seu público.

De todo modo, apresentar-se tem a ver com mais do que apenas o “olá” inicial. Vai além do aperto de mão, que deve ser firme e confiante. Vai além do sorriso e de uma boa aparência. Diz respeito a importar-se com o outro a ponto de ser sua melhor versão e estar em seu melhor estado. Um outro fator de extrema importância é a pontualidade, ao chegar com antecedência, você se apresenta como um indivíduo comprometido e sério que se importa com o tempo disponibilizado pelo outro para ouvi-lo.

Atenção

Ser atento está ligado a ter olhos para os detalhes e ter ouvidos abertos para o outro. Prestar atenção no que o outro diz, oferecer ajuda, observar a forma como o público se comunica ou reage diante do que você propõe é primordial para estabelecer relação e até relacionamento com ele. Um atendente sempre fica em evidência e os olhos ou ouvidos se voltam para ele quase que completamente durante seu trabalho. Sendo assim, olhar nos olhos e demonstrar interesse no público, colocando-se em seu lugar e fazendo com que ele perceba que ele está sendo compreendido, são técnicas que ajudam o próprio colaborador ou atendente a identificar o que seu público espera, deseja, sente e se ele está ou não aberto ao que se está comunicando.

Uma boa comunicação é feita quando emissor e receptor da mensagem invertem papéis em diversos momentos, tomando um o lugar do outro diante da prática comunicativa. No entanto, durante o atendimento ao público, é possível que uma parte seja muito mais ativa que a outra neste processo. É, porém, dever do atendente mediar esta situação e tomar posição de falante ativo, quando necessário, mas recuando para ser um bom ouvinte das necessidades do cliente, em outros momentos, a fim de ser um bom solucionador de problemas. Estar atento ao andamento da conversa é de suma importância.

Cortesia

A cortesia é um atributo de todo homem ou mulher civilizado. E quanto ao termo civilizado, este não se propõe aqui como um contraponto ao selvagem, pois até mesmo animais selvagens sabem agir de forma cortês, mas sim à ideia da educação não escolar, ligada aos bons modos e à forma de se portar. A polidez no trato, nas palavras e na maneira de pronunciar palavras e opiniões, a amabilidade e a compreensão são adjetivos que qualificam um excelente profissional.

Atender o público não é fácil; ouvem-se mil e uma histórias de clientes rudes, grosseiros e hostis que fazem funcionários saírem chorando diante de tamanha grosseria ou até chorando por conta da pressão que pode existir neste trabalho. Deve-se, porém, ter em mente que ainda que o outro lado, o lado do público, não se porte de uma maneira adequada, o colaborador reflete a imagem da empresa e é responsável por parte de sua credibilidade. Ao ser cortês, prestativo, educado e gentil, o indivíduo se coloca em uma posição sublime que transpassa confiança capaz de rebater e constringer emissores de grosserias e rudezas. Gentiliza gera gentileza.

Interesse

Atrelado à atenção, o interesse é expresso durante a comunicação com o público. Um dos elementos cruciais a se atentar em questão de interesse são as expressões faciais, elas demonstram nossas emoções internas de modo involuntário e podem denunciar uma atitude falsa ou errônea. Enquanto suas palavras dizem “claro, você está certo, isto é super importante”, uma expressão facial ou postura que claramente indicam descaso e desinteresse podem denunciá-lo e colocar em jogo a confiabilidade da empresa, deixando o cliente inseguro diante de suas necessidades, fazendo inclusive com que ele se questione sobre a importância do que fala ou sobre o interesse da empresa diante de seu problema, contestação ou descontentamento.

O interesse demonstrado pelo cliente não deve vir apenas quando a empresa ou os colaboradores são cobertos de elogios, mas em momentos de críticas também. As críticas e reclamações

são importantes para a evolução da empresa como um todo. Demonstrar verdadeiro interesse e de fato atentar-se ao público é um desafio que vale a pena. Não basta conhecer um produto ou um serviço para realizar um bom atendimento, mas demonstrar interesse no que seu público precisa e deseja.

Presteza

Ser proativo e prestativo ao realizar um serviço, ainda mais quando se trata de seres humanos, é uma qualidade louvável. Tempos de espera muito longos em salas de bate-papo, chats, telefones ou mesmo pessoalmente podem cansar o cliente e passar uma má impressão de descaso. Servir café, chá, água, indicar e oferecer comodidades dos espaços disponíveis, como banheiros, lavadouros, cantinas, entre outros, podem fazer com que o cliente se sinta à vontade e veja a forma ativa como o atendente se presta à atendê-lo.

Eficiência

Trabalhar com eficiência significa ser capaz, competente, produtivo e conseguir bons resultados ou rendimentos de acordo com o esperado, possivelmente ultrapassando as expectativas. Para excelerar no atendimento ao público é necessário ser eficiente, ser prático na hora de comunicar e transmitir as informações, mas paciente o suficiente a ponto de deixar o público confortável e tranquilo, sabendo que está em boas mãos e pode se expressar honestamente.

A capacidade de atender e satisfazer muitos clientes é também uma qualidade de quem trabalha com eficiência. Realizar uma tarefa com o menor número de recursos possíveis no menor intervalo de tempo, com o menor índice de investimento ou dinheiro é eficiência ao máximo. Nem sempre é possível tancar todas as caixas e ser cem por cento eficiente, isso por causa da inexperiência do profissional ou porque cada caso é único e complexo e o público vai se modificando, entretanto, quando se combina, conhecimento, preparo e experiências as chances de se realizar um atendimento eficiente e ágil são muito maiores.

Tolerância

A capacidade de tolerância de um atendente irá dizer muito a respeito de sua profissionalidade e sua aptidão em exercer a função a que foi designado. Nem sempre é fácil lidar com outras pessoas, opiniões diferentes, insatisfações, problemas pessoais, temperamento, entre outros aspectos perfeitamente naturais e humanos do cotidiano podem interferir na forma como as pessoas se comunicam e expressam suas necessidades. Ter em mente que as diferenças não são impedimentos para realizar uma comunicação efetiva é o primeiro passo para se tornar um ser humano e um profissional tolerante e respeitoso.

Ainda que seja difícil se controlar diante de uma afirmação equivocada por parte do cliente, deve-se ter em mente que para ele esta pode ser a verdade e que não se deve perder a paciência, muito menos agir de forma grosseira ao corrigi-lo ou indicar outras opções e alternativas, mas aceitar a realidade. Em muitas empresas, adota-se o lema “eu entendo” entre os atendentes como um exercício de empatia no atendimento, pois muitas vezes não é possível compreender muito bem o cliente, mas é possível agir com tolerância e aceitar o que o outro diz em prol da paz, evitando conflitos desnecessários onde eles se veem iminentes.

Discrição

Diante das informações trocadas ali entre cliente e atendente, deve haver respeito. Por vezes, não se deve expor todos os procedimentos da empresa ao cliente, pois existem processos que são sigilosos, restritos aos funcionários e aos colaboradores. Do lado do público, por sua vez, também existem informações e dados dos clientes que devem ser sigilados ou resguardados, estabelecendo uma relação de confiança entre empresa e cliente, sendo o atendente o mediador desta relação.

Conduta

Conduta se refere ao modo de agir, ao comportamento de um indivíduo. A maneira como o ser humano se porta, vive e age no trabalho deve ser adequada às normas, valores e ideias da empresa. Se uma empresa espera que seus funcionários sejam pontuais e o funcionário se atrasa para o trabalho todos os dias, sua conduta não está adequada ao que a empresa espera dele.

A conduta de um colaborador, de um atendente, age como o espelho da própria empresa, pois ele carrega a imagem física real de uma marca, um nome ou um serviço, estes não possuem um rosto, nem emoções, nem comportamentos, mas o funcionário sim e por isso ele representa a instituição em que trabalha. O cliente pode não fazer distinção entre uma má postura de um único funcionário e de toda a empresa, o que pode manchar a sua reputação e fazer com que ela perca clientes diante da sua falta de credibilidade, tudo isso pois seu colaborador não se portou adequadamente, não agiu de maneira correta, com boas intenções, com ética e de forma respeitosa.

Objetividade

Para a comunicação entre duas partes ser feita de forma efetiva é preciso que ela seja clara e objetiva. Objetividade diz respeito a comunicar de tal modo que se atinja um alvo, sem rodeios. Esta é uma característica que deve estar presente durante o atendimento ao cliente pois guia a comunicação em direção a um objetivo.

Pense em um cliente que tem alguma insatisfação em relação à um produto vendido por uma empresa. Este cliente, ao ligar para um SAC (serviço de atendimento ao cliente), por exemplo, deseja expressar a sua insatisfação à empresa não para desabafar seu descontentamento de forma gratuita, mas a fim de a empresa possa intervir, compreendendo sua função como solucionadora de problemas, tendo em mente a necessidade de manter laços entre a empresa e o consumidor em prol de suas vendas, de sua reputação e seu sucesso.

Neste exemplo, o atendente, por sua vez, deve ter objetividade enquanto comunica ao público as opções existentes e a disposição da empresa a qual representa em solucionar a questão, de modo que não restem dúvidas por parte do cliente, sem deixar nenhuma mensagem ambígua, o que pode gerar um grande mal-entendido, prejudicial para todas as partes. Quantas vezes não ouvimos falar de informações erradas ou mal expressadas por parte de atendentes que prejudicaram empresas inteiras? Este tipo de ocorrência não deve acontecer de forma alguma, pois coloca em risco todo um grupo de profissionais.

POSTURA PROFISSIONAL E RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Dentro de uma corporação, a postura profissional é a combinação entre as características particulares de um indivíduo e suas atitudes dentro do ambiente de trabalho. A postura de um indivíduo é formada por sua conduta, valores, ética, crenças, hábitos, conhecimentos e, principalmente, suas atitudes.

Existe uma postura adequada para cada tipo de trabalho, mas de maneira geral, algumas práticas contribuem para que o colaborador seja visto com um verdadeiro profissional em todos os ambientes.

- As relações interpessoais, a forma como o indivíduo se relaciona com os demais stakeholders e colaboradores de uma empresa, compõem conexões fundamentais para passar uma boa imagem profissional;
- Uma boa postura física também envia a mensagem ao outro de autoconfiança e, portanto, confiança em seu próprio trabalho, o que também é crucial para uma boa postura profissional;
- As vestimentas são um aspecto não-verbal que influenciam a forma como as pessoas enxergarão o indivíduo dentro de determinado ambiente de trabalho; ela age, muitas vezes, como um cartão de visita e, se feita de forma adequada aos padrões profissionais, transmite profissionalismo em qualquer situação, mesmo andando na rua, em um ambiente fora do próprio trabalho;
- Tratar das próprias questões durante o período de trabalho é um exemplo do que não fazer, um colaborador com postura profissional não responde e-mails, mensagens ou realiza telefonemas de cunho pessoal durante o expediente; os aparelhos celulares podem ser grandes inimigos da produtividade e tem potencial para desviar o foco dos que desejam ter um bom desempenho e serem bem vistos no trabalho.
- Fofocas, rumores e qualquer tipo de propagação de informação desnecessária sobre colegas de trabalho podem atrapalhar o andamento de equipes inteiras, além de denunciar uma gritante falta de profissionalismo, pois quanto mais homogêneas e orgânicas são as relações entre os membros de uma empresa, maiores são as chances desta ser bem sucedida e obter melhores resultados; este tipo maléfico de conversa, no entanto, pode contaminar o ambiente e torná-lo tóxico.

Estas dicas e observações sobre postura profissional e relações interpessoais, apesar de úteis, configuram apenas uma pequena parte da discussão deste tema. Mas devem ser levadas em consideração de maneira geral, apesar de cada empresa possuir seus próprios valores e códigos de conduta — que são excelentes formas de adquirir uma postura mais profissional e adequada para seu ambiente de trabalho, mas que devem vir acompanhadas do bom senso e da ética em toda e qualquer situação.

ROTINAS E FLUXO DO TRABALHO

O gerenciamento de rotinas é uma prática fundamental para garantir a eficiência, organização e produtividade em diversos contextos, sejam eles profissionais, acadêmicos ou pessoais. Consiste na aplicação de métodos e estratégias para planejar, executar, monitorar e aprimorar as atividades rotineiras de forma

sistemática e eficaz. Neste texto, vamos explorar a importância do gerenciamento de rotinas e algumas práticas para sua implementação.

Importância do Gerenciamento de Rotinas

– **Eficiência operacional:** o gerenciamento de rotinas permite organizar as atividades diárias de forma eficiente, maximizando o uso do tempo e dos recursos disponíveis.

– **Produtividade:** ao estabelecer rotinas claras e bem definidas, é possível aumentar a produtividade, minimizando desperdícios e evitando retrabalhos.

– **Redução de estresse:** Uma rotina bem gerenciada proporciona maior previsibilidade e controle sobre as atividades, reduzindo o estresse e a ansiedade associados à sobrecarga de tarefas.

– **Melhoria contínua:** O gerenciamento de rotinas permite identificar oportunidades de melhoria e otimização dos processos, promovendo uma cultura de aprendizado e inovação

Práticas de Gerenciamento de Rotinas

Planejamento: defina objetivos claros e estabeleça prioridades para suas atividades diárias, semanais ou mensais. Utilize ferramentas como listas de tarefas, calendários e agendas para organizar suas atividades.

Estabelecimento de rotinas: crie rotinas consistentes para as diferentes áreas da sua vida, como trabalho, estudos, saúde e lazer. Reserve períodos específicos do dia para realizar determinadas atividades, garantindo uma distribuição equilibrada do tempo.

Monitoramento e controle: acompanhe regularmente o cumprimento das suas rotinas e ajuste-as conforme necessário. Utilize indicadores de desempenho para avaliar sua produtividade e identificar áreas de oportunidade.

Flexibilidade: esteja aberto a adaptações e mudanças nas suas rotinas, especialmente diante de imprevistos ou novas demandas. Mantenha-se flexível para reorganizar suas atividades e prioridades conforme surgirem novas necessidades.

Automatização e Delegação: Utilize ferramentas tecnológicas para automatizar tarefas repetitivas e burocráticas. Além disso, delegue atividades que possam ser realizadas por outras pessoas, liberando seu tempo para focar em atividades mais estratégicas e de maior valor agregado.

Avaliação e Melhoria Contínua: Regularmente, avalie o desempenho das suas rotinas e identifique oportunidades de melhoria. Busque feedbacks e aprendizados constantes para aprimorar sua eficiência e produtividade ao longo do tempo.

Indicadores de processos e rotinas são ferramentas fundamentais utilizadas para medir, analisar e melhorar a eficiência, a qualidade e o desempenho de atividades realizadas em diversos contextos, sejam eles empresariais, acadêmicos ou pessoais. Esses indicadores fornecem insights valiosos sobre o andamento das operações, permitindo tomar decisões informadas e promover melhorias contínuas. Neste texto, exploraremos a importância dos indicadores de processos e rotinas e como eles podem ser aplicados de forma eficaz.

Importância dos indicadores de processos e rotinas

Monitoramento do desempenho: os indicadores de processos e rotinas permitem acompanhar o desempenho das atividades ao longo do tempo, identificando áreas de sucesso e oportunidades de melhoria.

Tomada de decisões: com base nos dados fornecidos pelos indicadores, é possível tomar decisões estratégicas e táticas para otimizar processos, alocar recursos de forma mais eficiente e alcançar objetivos específicos.

Identificação de problemas: indicadores de processos e rotinas ajudam a detectar problemas e gargalos nas operações, permitindo que sejam corrigidos antes que causem impactos negativos significativos.

Engajamento da equipe: o monitoramento dos indicadores pode ser uma ferramenta poderosa para engajar e motivar equipes, fornecendo feedbacks claros sobre seu desempenho e reconhecendo conquistas alcançadas.

Tipos de indicadores de processos e rotinas

Indicadores de desempenho: medem a eficácia e eficiência de um processo ou atividade em relação aos objetivos estabelecidos. Exemplos incluem tempo médio de execução, taxa de erro e produtividade.

Indicadores de qualidade: avaliam a qualidade dos resultados produzidos por um processo ou atividade. Exemplos incluem taxa de defeitos, satisfação do cliente e conformidade com padrões.

Indicadores de tempo e prazo: monitoram o tempo necessário para a execução de uma atividade ou processo, bem como o cumprimento de prazos estabelecidos. Exemplos incluem tempo médio de ciclo, atrasos e aderência a cronogramas.

Indicadores de Custos: medem os custos associados à execução de um processo ou atividade, permitindo identificar oportunidades de redução de despesas e aumento da eficiência financeira.

Indicadores de Satisfação: avaliam a satisfação dos stakeholders, como clientes, colaboradores e fornecedores, em relação aos produtos ou serviços entregues. Exemplos incluem Net Promoter Score (NPS) e índices de satisfação do cliente.

Aplicação Efetiva dos Indicadores

Definição de objetivos claros: estabeleça objetivos específicos e mensuráveis para orientar a seleção e o acompanhamento dos indicadores de processos e rotinas.

Coleta de dados precisos: garanta que os dados utilizados para calcular os indicadores sejam precisos, confiáveis e consistentes ao longo do tempo.

Análise e interpretação: analise regularmente os indicadores para identificar tendências, padrões e insights relevantes. Utilize essas informações para tomar decisões informadas e implementar ações corretivas ou de melhoria.

Comunicação e transparência: compartilhe os resultados dos indicadores com todas as partes interessadas relevantes, promovendo transparência e alinhamento em relação aos objetivos e metas estabelecidos.

Ação e melhoria contínua: utilize os insights fornecidos pelos indicadores para implementar ações de melhoria contínua, visando aperfeiçoar processos, aumentar a eficiência e alcançar melhores resultados ao longo do tempo.

Recepção e Triagem de Comunicações: Uma parte fundamental do trabalho de um assistente administrativo é lidar com a comunicação da empresa. Isso pode incluir responder a e-mails, atender chamadas telefônicas e receber visitantes pessoalmente.

LEGISLAÇÃO DO SETOR ELÉTRICO

ESTRUTURA INSTITUCIONAL DO SETOR ELÉTRICO BRASILEIRO (COMPONENTES/AGENTES E RESPECTIVAS ATRIBUIÇÕES)

Introdução

O setor elétrico brasileiro é um dos pilares fundamentais para o desenvolvimento econômico e social do país. Para garantir a eficiência e a segurança na geração, transmissão e distribuição de energia elétrica, o Brasil possui uma complexa estrutura institucional. Esta estrutura é composta por diversos componentes e agentes que desempenham funções específicas e complementares. Entender essa estrutura é essencial para quem busca atuar no setor ou preparar-se para concursos públicos que exigem conhecimentos sobre a legislação do setor elétrico.

— Componentes e Agentes do Setor Elétrico Brasileiro

Ministério de Minas e Energia (MME)

O Ministério de Minas e Energia (MME) é o órgão do governo federal responsável pela formulação e implementação de políticas públicas para o setor energético. Suas principais atribuições incluem a definição de diretrizes para o desenvolvimento sustentável do setor elétrico, a coordenação de planos de expansão da infraestrutura energética e a supervisão de agências reguladoras.

Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL)

A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) é a agência reguladora responsável pela fiscalização e regulação do setor elétrico no Brasil. Sua missão é proporcionar condições favoráveis para que o mercado de energia elétrica se desenvolva com eficiência, segurança, regularidade e preços justos. Entre suas funções estão a definição de tarifas, a fiscalização dos serviços prestados pelas concessionárias e a mediação de conflitos entre agentes do setor.

Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS)

O Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS) é uma entidade privada, sem fins lucrativos, responsável pela coordenação e controle da operação das instalações de geração e transmissão de energia elétrica no Sistema Interligado Nacional (SIN). O ONS garante a operação contínua e segura do sistema elétrico, equilibrando a oferta e a demanda de energia e gerenciando a transmissão de energia entre diferentes regiões do país.

Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE)

A Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE) é a entidade responsável pela operacionalização do mercado de energia elétrica no Brasil. A CCEE gerencia os contratos de compra e venda de energia, organiza leilões de energia nova e existente, e assegura

ra a liquidação financeira das transações realizadas no mercado de energia. Sua atuação garante a transparência e a eficiência do mercado elétrico.

Empresas de Geração, Transmissão e Distribuição

No setor elétrico brasileiro, as empresas de geração, transmissão e distribuição desempenham papéis essenciais:

— **Empresas de Geração:** Responsáveis pela produção de energia elétrica, utilizando diversas fontes, como hidrelétricas, termelétricas, eólicas e solares.

— **Empresas de Transmissão:** Responsáveis pela movimentação da energia elétrica das usinas geradoras até os centros consumidores, através de linhas de alta tensão.

— **Empresas de Distribuição:** Responsáveis pela entrega da energia elétrica aos consumidores finais, garantindo que a energia chegue às residências, indústrias e comércios.

Atribuições e Responsabilidades dos Agentes

Cada agente no setor elétrico brasileiro possui atribuições específicas que garantem o funcionamento integrado e eficiente do sistema:

— **MME:** Formula políticas energéticas, define diretrizes e supervisiona a implementação das políticas setoriais.

— **ANEEL:** Regula e fiscaliza o setor, define tarifas, outorga concessões e mediar conflitos.

— **ONS:** Coordena a operação do sistema, gerencia a transmissão de energia e assegura o equilíbrio entre oferta e demanda.

— **CCEE:** Administra o mercado de energia, gerencia contratos, organiza leilões e garante a liquidação financeira.

— **Empresas de Geração:** Produzem energia elétrica utilizando diferentes fontes.

— **Empresas de Transmissão:** Movimentam a energia das usinas geradoras aos centros consumidores.

— **Empresas de Distribuição:** Distribuem energia aos consumidores finais.

— Conclusão

A estrutura institucional do setor elétrico brasileiro é robusta e diversificada, composta por diversos agentes com funções bem definidas. A colaboração entre esses agentes é essencial para garantir a eficiência, a segurança e a sustentabilidade do fornecimento de energia elétrica no país. Compreender essa estrutura é fundamental para profissionais da área e candidatos a concursos públicos, fornecendo uma base sólida para o desenvolvimento de políticas e a gestão eficaz do setor energético brasileiro.

REGRAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA (RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL Nº 1.000, DE 7 DE DEZEMBRO DE 2021 – PARA ESSA RESOLUÇÃO CONSIDERAR OS SEGUINTE ARTIGOS PARA NÍVEL MÉDIO: ART 3 ATÉ 14 - PRINCÍPIOS - DIREITOS E DEVERES - DOCUMENTOS E PROVAS; ART. 49 - PADRÃO DE ENTRADA GRATUITO; ART. 104 E 105 - CONEXÃO GRATUITA (GRATUIDADE DA PARTICIPAÇÃO FINANCEIRA); ART. 138 ATÉ 140 - ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE E ENCERRAMENTO CONTRATUAL; ART. 370 ATÉ 386 - PRINCÍPIOS DO ATENDIMENTO E ATENDIMENTO PRESENCIAL; ART. 599 ATÉ 608 - PRINCÍPIOS DE RESSARCIMENTO DE DANOS ELÉTRICOS)

RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL Nº 1.000, DE 7 DE DEZEMBRO DE 2021

Estabelece as Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica; revoga as Resoluções Normativas ANEEL nº 414, de 9 de setembro de 2010; nº 470, de 13 de dezembro de 2011; nº 901, de 8 de dezembro de 2020 e dá outras providências.

O DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL, no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com a deliberação da Diretoria, tendo em vista o disposto na Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, no Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997 e o que consta do Processo nº 48500.005218/2020-06, resolve:

**TÍTULO I
PARTE GERAL**

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**SEÇÃO III
DOS PRINCIPAIS DIREITOS E DEVERES**

Art. 3º Os direitos e deveres dispostos nesta Resolução não excluem outros estabelecidos na regulação da ANEEL e na legislação.

§ 1º Os principais direitos e deveres do consumidor responsável por unidade consumidora do Grupo B estão no Anexo I.

§ 2º A distribuidora deve disponibilizar material informativo com os principais direitos e deveres dispostos no Anexo I desta Resolução:

I- nos postos de atendimento presencial, em local de fácil visualização e de forma impressa ou eletrônica;

II- em sua página na internet; e

III- em outros canais, por iniciativa própria ou determinação da ANEEL.

§ 3º A distribuidora deve disponibilizar nos locais previstos no §2º, conforme determinação da ANEEL, os temas em que a distribuidora possuir maior incidência de reclamação, conflitos e oportunidades de melhorias.

Art. 4º A distribuidora é responsável pela prestação de serviço adequado ao consumidor e demais usuários e pelas informações necessárias à defesa de interesses individuais, coletivos ou difusos.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

§ 2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, dos equipamentos e das instalações e a sua conservação, a melhoria e expansão do serviço.

§ 3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção:

I- em situação emergencial, assim caracterizada como a deficiência técnica ou de segurança em instalações do consumidor e demais usuários que ofereçam risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao funcionamento do sistema elétrico ou o caso fortuito ou motivo de força maior;

II- por razões de ordem técnica ou de segurança em instalações do consumidor e demais usuários; ou

III- pelo inadimplemento, sempre após prévia notificação.

Art. 5º A distribuidora deve observar o princípio da isonomia nas relações com o consumidor e demais usuários.

Art. 6º A distribuidora deve alterar o cadastro do consumidor e demais usuários no prazo de até 5 dias úteis da solicitação ou, caso haja necessidade de visita técnica, em até 10 dias úteis, observadas as situações específicas dispostas nesta Resolução.

§ 1º A distribuidora deve cadastrar de imediato a existência de pessoa usuária de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica, mediante comprovação médica. (Incluído pela REN ANEEL 1.042, de 20.09.2022)

§ 2º A distribuidora deve corrigir de imediato os dados cadastrais pessoais incorretos previstos nos incisos I, II e III do caput do art. 67, mediante solicitação do consumidor e demais usuários. (Incluído pela REN ANEEL 1.042, de 20.09.2022)

§ 3º O consumidor e demais usuários devem ter acesso, mediante solicitação, às suas informações cadastrais, observado o disposto no art. 659. (Incluído pela REN ANEEL 1.042, de 20.09.2022)

Art. 7º A distribuidora deve desenvolver e implementar, em caráter rotineiro e de maneira eficaz, campanhas com o objetivo de:

I- informar ao consumidor, aos demais usuários e ao público em geral os cuidados que a energia elétrica requer na sua utilização e os riscos associados;

II- divulgar os direitos e deveres do consumidor e demais usuários;

III - orientar sobre a utilização racional da energia elétrica;

IV- manter atualizado o cadastro do consumidor e demais usuários;

V- informar ao consumidor e ao público em geral sobre a importância do cadastramento de pessoas usuárias de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica;

VI- esclarecer sobre o funcionamento do mecanismo de bandeiras tarifárias;

VII - divulgar outras orientações por determinação da ANEEL.

§ 1º As campanhas podem ser feitas de forma integrada, por meio de entidades representativas das distribuidoras.

§ 2º As campanhas devem ser acessadas de forma permanente nas páginas da distribuidora na internet, redes sociais e demais canais de relacionamento, por meio de cartilhas, vídeos e outras formas de divulgação de caráter educativo, sem prejuízo da utilização de outros meios de comunicação.

Art. 8º O consumidor e demais usuários devem:

I- manter os dados cadastrais atualizados junto à distribuidora e solicitar, quando for o caso, a alteração da titularidade e da atividade exercida, ou o encerramento contratual; e

II- consultar previamente a distribuidora sobre o aumento da carga ou da geração instalada que exigir a elevação da potência injetada ou da potência demandada.

SEÇÃO IV DA REPRESENTAÇÃO

Art. 9º O relacionamento do consumidor e demais usuários com a distribuidora deve ser realizado pelo titular das instalações, por seu representante ou procurador.

§ 1º No caso de unidade consumidora residencial, de titularidade de pessoa física, a distribuidora deve:

I- manter o relacionamento com o cônjuge ou companheiro do titular, cadastrado conforme informação do consumidor; e

II- se relacionar com outras pessoas que utilizem a unidade consumidora, observadas as seguintes condições:

a) a pessoa deve ser maior e capaz;

b) o consumidor, cônjuge ou companheiro devem autorizar previamente;

c) não pode ocorrer alteração contratual decorrente da interação com a distribuidora; e

d) não podem ser fornecidas informações protegidas pela legislação.

§ 2º A distribuidora é obrigada a registrar a reclamação independentemente do contato ter sido realizado pelo titular.

§ 3º O consumidor pode, a qualquer tempo, cadastrar o cônjuge ou companheiro junto à distribuidora, ou atualizar seus dados, fornecendo os documentos das alíneas “a” e “b” do inciso II do art. 67.

§ 4º O disposto neste artigo não se aplica às obrigações de pagamento decorrentes da prestação do serviço público de distribuição, as quais somente podem ser exigidas pela distribuidora do titular das instalações.

SEÇÃO V DOS DOCUMENTOS E PROVAS

Art. 10. As exigências necessárias para os requerimentos dispostos nesta Resolução devem ser feitas pela distribuidora de uma única vez, justificando nova exigência apenas em caso de dúvida posterior e desde que expressamente regulado.

Art. 11. A distribuidora não pode exigir prova de fato já comprovado pela apresentação de documento ou informação válida.

Art. 12. A distribuidora não pode exigir reconhecimento de firma e/ou autenticação de cópia dos documentos expedidos no País e destinados a fazer prova nas situações dispostas nesta Resolução, exceto se existir previsão legal ou dúvida fundada quanto à autenticidade.

Art. 13. O consumidor e demais usuários podem apresentar documentos por meio de cópia autenticada, dispensada a conferência com o documento original.

§ 1º Caso necessário, a distribuidora pode autenticar a cópia de documentos pela comparação com o documento original.

§ 2º Constatada, a qualquer tempo, a falsificação de firma ou de cópia de documento público ou particular, a distribuidora considerará não satisfeita a exigência documental e, no prazo de até 5 dias, adotará as providências cabíveis.

Art. 14. Nas situações em que houver necessidade de comprovação da propriedade ou posse de imóvel, a distribuidora não pode exigir:

I - reconhecimento de firma em documentos, observado o art. 12;

II - cópia do contrato de locação anterior;

III- registro do contrato de locação em cartório;

IV- cópia da escritura do imóvel atualizada a menos de 6 meses;

V - certidão de inteiro teor do imóvel;

VI- contrato de compra e venda com conteúdo especificado pela própria distribuidora; e

VII- formalidades e exigências que sejam incompatíveis com a boa-fé, excessivamente onerosas ou cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido.

Parágrafo único. No caso de núcleo urbano informal consolidado, nos termos da Lei nº 13.465, de 11 de julho de 2017, a comprovação de posse, exclusivamente para os fins previstos nesta Resolução, pode ser realizada por declaração escrita firmada pelo consumidor, acompanhada por outros comprovantes de residência.

(...)

CAPÍTULO II DA CONEXÃO

SEÇÃO VI DO PADRÃO DE ENTRADA GRATUITO

Art. 49. O consumidor, com fundamento no Decreto nº 7.520, de 8 de julho de 2011, tem direito à instalação gratuita do padrão de entrada, do ramal de conexão e das instalações internas da unidade consumidora, desde que pertença a um dos seguintes grupos:

I- escolas públicas e postos de saúde públicos localizados no meio rural; ou

II- domicílios rurais com ligações monofásicas ou bifásicas, destinados a famílias de baixa renda e que atendam as seguintes condições:

a) o consumidor deve pertencer a uma família inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal – CadÚnico;

b) a renda familiar mensal no CadÚnico deve ser menor ou igual a meio salário-mínimo por pessoa; e (Redação dada pela REN ANEEL 1.042, de 20.09.2022)

c) a data da última atualização cadastral no CadÚnico não pode ser maior que 2 anos.

§1º A distribuidora deve informar ao consumidor as condições para que a instalação seja realizada de forma gratuita ao receber o pedido de conexão.

§2º O consumidor deve declarar à distribuidora caso não tenha interesse ou já tenha instalado total ou parcialmente os itens dispostos no caput, não tendo direito ao ressarcimento dos itens já instalados.

§3º A instalação do padrão deve ser realizada de forma conjunta com a execução da obra de atendimento ao consumidor.

§4º Não havendo necessidade de execução de obra específica, a distribuidora deve instalar o padrão e a medição e realizar a conexão da unidade consumidora no prazo de até 10 dias úteis, contados a partir da solicitação.

§5º O reembolso dos custos para a distribuidora será realizado com recursos da Conta de Desenvolvimento Energético - CDE, a título de subvenção econômica, conforme instruções da ANEEL.

(...)

**CAPÍTULO II
DA CONEXÃO**

**SEÇÃO XVI
DA CONEXÃO GRATUITA**

Art. 104. O consumidor, com fundamento na Lei nº 10.438, de 26 de abril de 2002, tem direito à conexão gratuita de sua unidade consumidora ao sistema de distribuição de energia elétrica, desde que atendidos, de forma conjunta, os seguintes critérios:

I - enquadramento no grupo B, com tensão de conexão menor que 2,3 kV;

II - carga instalada na unidade consumidora menor ou igual a 50kW;

III - não exista outra unidade consumidora com fornecimento de energia na propriedade; e

IV - obras para viabilizar a conexão contemplando:

a) a extensão, reforço ou melhoria em redes de distribuição em tensão menor ou igual a 138kV, incluindo a instalação ou substituição de transformador; ou

b) o atendimento por sistemas isolados, de que trata o Capítulo IV do Título II.

§1º A gratuidade da conexão disposta no caput aplica-se à conexão individual de unidade consumidora situada em comunidades indígenas e quilombolas, ainda que o imóvel já seja atendido, desde que os demais critérios estejam satisfeitos.

§2º A gratuidade disposta no caput não se aplica:

I - à classe iluminação pública; e

II - às unidades consumidoras localizadas em empreendimentos de múltiplas unidades consumidoras, observadas as regras do Capítulo II do Título II.

§ 3º A gratuidade disposta no caput aplica-se à unidade consumidora com microgeração distribuída, desde que: (Incluído pela REN ANEEL 1.059, de 07.02.2023)

I - a potência instalada da microgeração distribuída seja menor ou igual à potência disponibilizada para o atendimento da carga da unidade consumidora onde a geração será conectada; ou (Incluído pela REN ANEEL 1.059, de 07.02.2023)

II - a obra necessária para o atendimento da carga seja suficiente para o atendimento da potência instalada da microgeração distribuída. (Incluído pela REN ANEEL 1.059, de 07.02.2023)

§ 4º No caso de unidade consumidora em que a carga satisfaça os critérios de conexão gratuita dispostos neste artigo e a microgeração distribuída exija obra com dimensões maiores, a distribuidora deve: (Incluído pela REN ANEEL 1.059, de 07.02.2023)

I - contemplar no orçamento de conexão a obra que atenda de forma conjunta a carga e a geração; e (Incluído pela REN ANEEL 1.059, de 07.02.2023)

II - considerar o valor do orçamento exclusivo para atendimento da carga como encargo de responsabilidade da distribuidora para fins de cálculo da participação financeira, nos termos do § 8º do art. 109. (Incluído pela REN ANEEL 1.059, de 07.02.2023)

Art. 105. A distribuidora deve atender, gratuitamente, à solicitação de aumento de carga de unidade consumidora do grupo B, desde que:

I - a carga instalada após o aumento não ultrapasse 50 kW; e

II - não seja necessário acrescentar fases em rede de tensão maior ou igual a 2,3 kV.

§ 1º O aumento de carga para unidade consumidora atendida por meio de sistema individual de geração de energia elétrica com fontes intermitentes ou microsistema de geração de energia elétrica isolada, onde haja restrição na capacidade de geração, deve observar o disposto no art. 521. (Incluído pela REN ANEEL 1.059, de 07.02.2023)

§ 2º A gratuidade disposta no caput aplica-se ao aumento de carga realizado em conjunto com a instalação ou aumento de potência instalada de microgeração distribuída, desde que: (Incluído pela REN ANEEL 1.059, de 07.02.2023)

I - a potência instalada da microgeração seja menor ou igual à potência disponibilizada para o atendimento da carga da unidade consumidora onde a geração será conectada; ou (Incluído pela REN ANEEL 1.059, de 07.02.2023)

II - a obra necessária para o aumento da carga seja suficiente para o atendimento da potência instalada da microgeração. (Incluído pela REN ANEEL 1.059, de 07.02.2023)

§ 3º No caso de unidade consumidora em que a carga satisfaça os critérios de aumento de carga gratuita dispostos neste artigo e a microgeração distribuída exija obra com dimensões maiores, a distribuidora deve: (Incluído pela REN ANEEL 1.059, de 07.02.2023)

I - contemplar no orçamento de conexão a obra que atenda de forma conjunta a carga e a geração; e (Incluído pela REN ANEEL 1.059, de 07.02.2023)

II - considerar o valor do orçamento exclusivo para o aumento de carga como encargo de responsabilidade da distribuidora para fins de cálculo da participação financeira, nos termos do § 8º do art. 109. (Incluído pela REN ANEEL 1.059, de 07.02.2023)

(...)

**CAPÍTULO III
DOS CONTRATOS - DISPOSIÇÕES GERAIS**

**SEÇÃO VI
DA ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE**

Art. 138. A distribuidora deve alterar a titularidade quando houver solicitação ou pedido de conexão de novo consumidor ou dos demais usuários para instalações de contrato vigente, observadas as condições do art. 346.

§ 1º A distribuidora pode exigir do novo titular os seguintes documentos para alterar a titularidade:

I - identificação do consumidor e demais usuários, conforme incisos I e II do art. 67;

II - apresentação de documento, com data, que comprove a propriedade ou posse do imóvel em que se localizam as instalações do consumidor e demais usuários, observado o art. 14;

III - endereço ou meio de comunicação para entrega da fatura, das correspondências e das notificações;

IV - declaração descritiva da carga e/ou geração instalada; e (Redação dada pela REN ANEEL 1.059, de 07.02.2023)

V - informação e documentação das atividades desenvolvidas nas instalações.

§ 2º A distribuidora deve fornecer ao consumidor e demais usuários o protocolo da solicitação de alteração de titularidade, conforme art. 403.

§ 3º Ao fornecer o protocolo, a distribuidora deve esclarecer o consumidor e demais usuários sobre as condições para alteração de titularidade do art. 346.