



# SAAE - MG

SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO  
DE BOA ESPERANÇA - MINAS GERAIS

Auxiliar Administrativo

**EDITAL 001/2024**

CÓD: SL-134MA-24  
7908433254997

## Língua Portuguesa

1. Leitura, compreensão e interpretação de gêneros textuais .....	9
2. Conhecimento da língua: Ortografia.....	19
3. Pontuação .....	20
4. Acentuação gráfica.....	22
5. Uso da crase.....	23
6. Classe de palavras: substantivo: classificação/ flexão/ grau. Adjetivo: classificação/flexão/grau. Artigo: flexão e classificação. Numeral: classificação e flexão. Pronomes: colocação dos pronomes oblíquos, átonos. Verbo: emprego de tempos e modos. Preposição e conjunção: classificação e emprego. Advérbio: classificação e emprego. Interjeição: valor semântico da interjeição.....	24
7. Estrutura e formação das palavras.....	38
8. Figuras de linguagens.....	39
9. Oração subordinada e coordenada.....	42

## Matemática

1. Números: números primos, algoritmo da divisão.....	51
2. Sistemas de numeração .....	52
3. Critérios de divisibilidade. Máximo divisor comum (entre números inteiros); Mínimo múltiplo comum (entre números inteiros).....	55
4. Conjuntos Numéricos: operações: adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação nos conjuntos numéricos; Propriedades dessas operações .....	58
5. Médias (aritmética e ponderada) .....	68
6. Módulo e suas propriedades .....	68
7. Desigualdades, Intervalos .....	69
8. Sistemas de medidas .....	70
9. Proporcionalidade: razões e proporções: propriedades; Regra de três simples e composta; Regra de sociedade .....	73
10. Porcentagem. Juros simples e compostos. Descontos simples e compostos.....	77
11. Funções: gráficos de funções: definição e representação; Função afim: definição, valor numérico, gráfico, raízes, estudo dos sinais, gráficos; Função quadrática: definição, valor numérico, gráfico, raízes, estudo dos sinais, gráficos .....	80
12. Equações e inequações do 1.º grau. Equações e inequações do 2.º grau .....	88
13. Sistema de equações do 1.º grau.....	93

## Conhecimento Básico de Informática

1. Principais componentes de um computador.Função e Características dos Principais Dispositivos utilizados em um computador. Conceitos básicos sobre hardware e software. Dispositivo de entrada e saída de dados .....	99
2. Noções de sistema operacional (Windows). Funcionamento básico de um computador .....	102
3. Internet: Navegação na Internet, conceitos de URL, links, sites, busca e impressão de páginas.....	119
4. Editor de texto (Microsoft Office – Word 2010): Formatação de Fonte e Parágrafo; Bordas e Sombreamento; Marcadores, Numeração e Tabulação; Cabeçalho, Rodapé e Número de Páginas; Manipulação de Imagens e Formas; Configuração de página; Tabelas .....	124

## ÍNDICE

5. Planilha eletrônica (Microsoft Office – Excel 2010): Formatação da Planilha e de Células; criar cálculos utilizando as quatro operações; formatar dados através da Formatação Condicional; representar dados através de Gráficos. Configuração de Impressoras.....	127
6. Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, anti-spyware, etc.) .....	133
7. Procedimentos de backup .....	136
8. Correio Eletrônico (e-mail).....	137

## Noções de Gestão Pública e Ética no Serviço Público

1. Direito Constitucional: Conceito; Classificação; Poder Constituinte .....	143
2. Reforma Constitucional; Emenda e revisão constitucionais .....	148
3. Princípio Hierárquico da Norma Constitucional.....	149
4. Princípios Fundamentais da Constituição de 1988 .....	150
5. Direitos e Garantias Fundamentais: Direitos e deveres individuais e coletivos.....	151
6. Administração Pública; Servidores Públicos Cíveis .....	156
7. Organização dos Poderes.....	161
8. Direito Administrativo: Noções de Organização Administrativa; Administração Direta e Indireta, centralizada e descentralizada .....	189
9. Ato administrativo: Conceito, requisitos, atributos, classificação e espécies .....	193
10. Agente públicos .....	204
11. Ética no serviço público, diferença de ética e moral; História da ética .....	230

## Conhecimentos Específicos Auxiliar Administrativo

1. Atendimento ao público externo e interno, pessoalmente, via telefone ou via email .....	239
2. Técnicas de arquivamento; Noções de Arquivologia: informação, documentação, classificação, arquivamento, registros, tramitação de documentos, cadastro, tipos de arquivos, organização e administração de arquivos, técnicas modernas .....	243
3. Rotinas administrativas.....	265
4. Trabalho em equipe .....	271
5. Redação Oficial (Planalto).....	273
6. Ética profissional .....	301
7. Administração de material: gestão de materiais; conhecimentos sobre técnicas de recebimento, estocagem, distribuição, registro e inventário; noções sobre gerenciamento de estoques; função e estratégia de suprimentos-dimensionamento e controle de estoques: função, previsão, administração de compras: organização de compras, qualificação de fornecedores, operações de compras, preço e condições de compra, negociação, relacionamento com fornecedores e importações - gerenciamento da cadeia de fornecimento .....	304

## Conhecimentos Específicos - Legislação Municipal

1. Legislação Municipal: Lei 2471/00 que dispõe sobre o Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Boa Esperança/MG e suas alterações.....	321
2. Lei 5677/22 que dispõe sobre o Plano de Cargos, Carreiras e Vencimentos dos Servidores Públicos Municipais da Autarquia Municipal, Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Boa Esperança/MG – SAAE e suas alterações .....	340
3. Lei Orgânica do Município de Boa Esperança/MG.....	348
4. Decreto nº 2615 de 29 de dezembro de 2014, que dispõe sobre o Regulamento dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água, Coleta e Tratamento de Esgoto Sanitário prestados pelo Serviço Autônomo de Água e Esgoto do Município de Boa Esperança/MG .....	378

# LÍNGUA PORTUGUESA

## LEITURA, COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE GÊNEROS TEXTUAIS

### 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, diferenciada 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.

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

##### Como se classificam os tipos e os gêneros textuais

As classificações conforme o gênero podem sofrer mudanças e são amplamente flexíveis. Os principais gêneros são: romance, conto, fábula, lenda, notícia, carta, bula de medicamento, cardápio de restaurante, lista de compras, receita de bolo, etc. Quanto aos tipos, as classificações são fixas, e definem e distinguem o texto

# MATEMÁTICA

## NÚMEROS: NÚMEROS PRIMOS, ALGORITMO DA DIVISÃO

### NÚMEROS PRIMOS

Os números primos<sup>1</sup> pertencem ao conjunto dos números naturais e são caracterizados por possuir apenas dois divisores: o número um e ele mesmo. Por exemplo, o número 2 é primo, pois é divisível apenas por 1 e 2.

Quando um número tem mais de dois divisores, é classificado como composto e pode ser expresso como o produto de números primos. Por exemplo, o número 6 é composto, pois possui os divisores 1, 2 e 3, e pode ser representado como o produto dos números primos  $2 \times 3 = 6$ .

Algumas considerações sobre os números primos incluem:

- O número 1 não é considerado primo, pois só é divisível por ele mesmo.
- O número 2 é o menor e único número primo par.
- O número 5 é o único primo terminado em 5.
- Os demais números primos são ímpares e terminam nos algarismos 1, 3, 7 e 9.

Uma maneira de reconhecer um número primo é realizando divisões com o número investigado. Para facilitar o processo fazemos uso dos critérios de divisibilidade:

Se o número não for divisível por 2, 3 e 5 continuamos as divisões com os próximos números primos menores que o número até que:

- Se for uma divisão exata (resto igual a zero) então o número não é primo.
- Se for uma divisão não exata (resto diferente de zero) e o quociente for menor que o divisor, então o número é primo.
- Se for uma divisão não exata (resto diferente de zero) e o quociente for igual ao divisor, então o número é primo.

Exemplo: verificar se o número 113 é primo.

Sobre o número 113, temos:

- Não apresenta o último algarismo par e, por isso, não é divisível por 2;
- A soma dos seus algarismos ( $1+1+3 = 5$ ) não é um número divisível por 3;
- Não termina em 0 ou 5, portanto não é divisível por 5.

Como vimos, 113 não é divisível por 2, 3 e 5. Agora, resta saber se é divisível pelos números primos menores que ele utilizando a operação de divisão.

### Divisão pelo número primo 7:

$$\begin{array}{r} \text{dividendo} \rightarrow 113 \overline{)7} \leftarrow \text{divisor} \\ \underline{-7} \quad 16 \leftarrow \text{quociente} \\ 43 \\ \underline{-42} \\ \text{resto} \rightarrow 1 \end{array}$$

### Divisão pelo número primo 11:

$$\begin{array}{r} \text{dividendo} \rightarrow 113 \overline{)11} \leftarrow \text{divisor} \\ \underline{-11} \quad 10 \leftarrow \text{quociente} \\ \text{resto} \rightarrow 03 \end{array}$$

Observe que chegamos a uma divisão não exata cujo quociente é menor que o divisor. Isso comprova que o número 113 é primo.

<sup>1</sup> <https://www.todamateria.com.br/o-que-sao-numeros-primos/>

**ALGORITMO DA DIVISÃO**

Sejam  $a, b$  dois números inteiros com  $b > 0$ . Então existem únicos números inteiros  $q, r$  tais que:  
 $a = qb + r$  e  $0 \leq r < b$ .

$q$  chama-se de **quociente**,  $r$  o menor resto não negativo na divisão de  $a$  por  $b$ .

**Teorema (algoritmo da divisão geral):** Para quaisquer números  $a, b \in \mathbb{Z}$  com  $b \neq 0$  existem únicos  $q, r \in \mathbb{Z}$  tais que  $a = qb + r$  e  $0 \leq r < |b|$ .

**Definição**

Dizemos que um inteiro  $b$  é divisível por um inteiro  $a$  (também:  $a$  divide  $b$  ou  $b$  é múltiplo de  $a$ ) se existe  $q \in \mathbb{Z}$  com  $b = aq$ .

Notação: Escrevemos  $a|b$  se  $a$  divide  $b$  e  $a \nmid b$  se isto não ocorre.

**Proposição (Regras)**

Para todos os números  $a, b, c, d \in \mathbb{Z}$  valem

- a)  $a|0, 1|b, a|a$ .
- b)  $a|1 \iff a = \pm 1; 0|b \iff b = 0$ .
- c) Se  $a|b$  e  $c|d$  então  $ac|bd$ .
- d) Se  $a|b$  e  $b|c$  então  $a|c$ .
- e)  $a|b$  e  $b|a \iff a = \pm b$ .
- f) Se  $a|b$  e  $b \neq 0$  então  $|a| \leq |b|$ .
- g) Se  $a|b$  e  $a|c$  então  $a|bx + cy \forall x, y \in \mathbb{Z}$ .

**SISTEMAS DE NUMERAÇÃO**

Os sistemas de numeração são métodos para representar números em uma forma legível e utilizável. Eles são fundamentais para diversas áreas, como matemática, engenharia, ciência da computação e finanças. Existem diferentes classes de sistemas de numeração, cada uma com suas características e aplicações específicas. Aqui estão algumas das principais classes:

• **Sistemas de Numeração Binário**

Utilizado em computação, o sistema binário tem apenas dois dígitos, 0 e 1, e usa a base 2. Cada dígito em um número binário representa uma potência de 2, com o dígito mais à direita representando  $2^0$ , o próximo  $2^1$ , e assim por diante.

• **Sistemas de Numeração Hexadecimal**

Também usado em computação, o sistema hexadecimal tem uma base de 16. Ele usa os dígitos de 0 a 9 e as letras de A a F para representar os valores de 10 a 15.

• **Sistema de numeração decimal**

O sistema de numeração decimal é de base 10, ou seja utiliza 10 algarismos (símbolos) diferentes para representar todos os números.

Formado pelos algarismos 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, é um sistema posicional, ou seja, a posição do algarismo no número modifica o seu valor.

É o sistema de numeração que nós usamos. Ele foi concebido pelos hindus e divulgado no ocidente pelos árabes, por isso, é também chamado de «sistema de numeração indo-arábico».

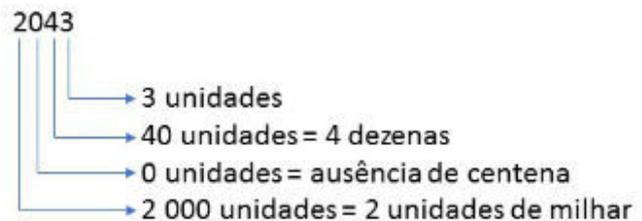
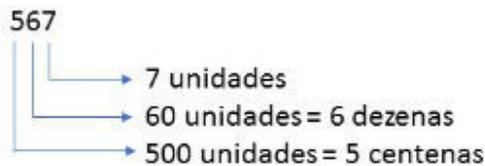
HINDU 300 a.C	-	=	≡	𐤀	𐤁	𐤂	𐤃	𐤄	𐤅	𐤆
HINDU 500 d.C	𐤆	𐤇	𐤈	𐤉	𐤊	(	𐤋	𐤌	𐤍	𐤎
ÁRABE 900 d.C	1	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	٠
ÁRABE (ESPAÑHA) 1000 d.C	1	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	٠
ITALIANO 1400 d.C	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
ATUAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0

Evolução do sistema de numeração decimal

**Características**

- Possui símbolos diferentes para representar quantidades de 1 a 9 e um símbolo para representar a ausência de quantidade (zero).
- Como é um sistema posicional, mesmo tendo poucos símbolos, é possível representar todos os números.
- As quantidades são agrupadas de 10 em 10, e recebem as seguintes denominações:  
 10 unidades = 1 dezena  
 10 dezenas = 1 centena  
 10 centenas = 1 unidade de milhar, e assim por diante

**Exemplos**



**Ordens e Classes**

No sistema de numeração decimal cada algarismo representa uma ordem, começando da direita para a esquerda e a cada três ordens temos uma classe.

Classe dos Bilhões			Classe dos Milhões			Classe dos Milhares			Classe das Unidades Simples		
12ª ordem	11ª ordem	10ª ordem	9ª ordem	8ª ordem	7ª ordem	6ª ordem	5ª ordem	4ª ordem	3ª ordem	2ª ordem	1ª ordem
Centenas de Bilhão	Dezenas de Bilhão	Unidades de Bilhão	Centenas de Milhão	Dezenas de Milhão	Unidades de Milhão	Centenas de Milhar	Dezenas de Milhar	Unidades de Milhas	Centenas	Dezenas	Unidades

Para fazer a leitura de números muito grandes, dividimos os algarismos do número em classes (blocos de 3 ordens), colocando um ponto para separar as classes, começando da direita para a esquerda.

**Exemplos**

1) 57283

Primeiro, separamos os blocos de 3 algarismos da direita para a esquerda e colocamos um ponto para separar o número: 57. 283.

No quadro acima vemos que 57 pertence a classe dos milhares e 283 a classe das unidades simples. Assim, o número será lido como: cinquenta e sete mil, duzentos e oitenta e três.

2) 12839696

Separando os blocos de 3 algarismos temos: 12.839.696

O número então será lido como: doze milhões, oitocentos e trinta e nove mil, seiscentos e noventa e seis.

• **Sistema de numeração romana**

É o sistema mais usado depois do decimal, sendo utilizado para:

- designação de séculos e datas;
- indicação de capítulos e volumes de livros;
- nos nomes de papas e imperadores;
- mostradores de alguns relógios, etc.

Utilizam-se sete letras maiúsculas(símbolos) para designa-los:

Letras	Valores
I	1
V	5
X	10
L	50
C	100
D	500
M	1000

**Regras para escrita dos números romanos**

**01.** Se a direita vem um símbolo de igual ou menor valor somamos ao valor dessa.

Exemplos:

$VI = (5 + 1) = 6$

$XXI = (10 + 10 + 1) = 21$

$LXVII = (50 + 10 + 5 + 1 + 1) = 67$

**02.** Se a esquerda vem um símbolo de menor valor subtraímos do maior.

Exemplos:

$IV = (5 - 1) = 4$

$IX = (10 - 1) = 9$   
 $XL = (50 - 10) = 40$   
 $XC = (100 - 10) = 90$   
 $CD = (500 - 100) = 400$   
 $CM = (1000 - 100) = 900$

**03.** Não se pode repetir o mesmo símbolo por mais de três vezes seguidas.

Exemplos:

$XIII = 13$   
 $XIV = 14$   
 $XXXIII = 33$   
 $XXXIV = 34$

**04.** A letra “V”, “L” e a “D” não podem se duplicar, pois as letras “X”, “C” e “M” representam um valor duplicado.

Exemplos:

$XX = 20(10 + 10)$   
 $CC = 200(100 + 100)$   
 $MM = 2.000(1000 + 1000)$

**05.** Se entre dois símbolos quaisquer, existe outra menor, o valor desta pertencerá a letra seguinte a ela.

Exemplos:

$XIX = 19(X = 10 + IX = 9; 19)$   
 $LIV = 54(L = 50 + IV = 4; 54)$   
 $CXXIX = 129(C = 100 + XX = 20 + IX = 9; 129)$

**06.** O valor dos números romanos quando multiplicados por mil, colocam-se barras horizontais em cima dos mesmos.

Exemplos:

$$\overline{M} = 1.000.000$$

Tabela dos números Maiores que 2100

3000	MMM	30000	$\overline{XXX}$	300000	$\overline{CCC}$
4000	$\overline{IV}$	40000	$\overline{XL}$	400000	$\overline{CD}$
5000	$\overline{V}$	50000	$\overline{L}$	500000	$\overline{D}$
6000	$\overline{VI}$	60000	$\overline{LX}$	600000	$\overline{DC}$
7000	$\overline{VII}$	70000	$\overline{LXX}$	700000	$\overline{DCC}$
8000	$\overline{VIII}$	80000	$\overline{LXXX}$	800000	$\overline{DCCC}$
9000	$\overline{IX}$	90000	$\overline{XC}$	900000	$\overline{CM}$
10000	$\overline{X}$	100000	$\overline{C}$	1000000	$\overline{M}$
20000	$\overline{XX}$	200000	$\overline{CC}$		

Cada sistema de numeração tem suas vantagens e desvantagens, e a escolha de um sistema sobre outro geralmente depende do contexto e da aplicação específica.

## PRINCIPAIS COMPONENTES DE UM COMPUTADOR. FUNÇÃO E CARACTERÍSTICAS DOS PRINCIPAIS DISPOSITIVOS UTILIZADOS EM UM COMPUTADOR. CONCEITOS BÁSICOS SOBRE HARDWARE E SOFTWARE. DISPOSITIVO DE ENTRADA E SAÍDA DE DADOS

### HARDWARE

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

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

- **Gabinete**

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



Gabinete

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

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

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



CPU

- **Cooler**

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



Cooler

- **Placa-mãe**

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



Placa-mãe

- **Fonte**

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



Fonte

- **Placas de vídeo**

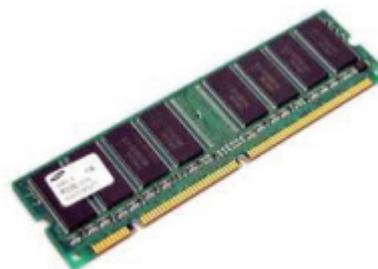
São dispositivos responsáveis por renderizar as imagens para serem exibidas no monitor. Elas processam dados gráficos e os convertem em sinais visuais, sendo essenciais para jogos, edição de vídeo e outras aplicações gráficas intensivas.



Placa de vídeo

- **Memória RAM**

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



Memória RAM

- **Memória ROM**

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

- **Memória cache**

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

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

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

São classificados em:

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



Periféricos de entrada

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



Periféricos de saída

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



Periféricos de entrada e saída

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



Periféricos de armazenamento

### SOFTWARE

Software é um agrupamento de comandos escritos em uma linguagem de programação<sup>2</sup>. Estes comandos, ou instruções, criam as ações dentro do programa, e permitem seu funcionamento.

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

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

Os softwares podem ser classificados em:

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

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

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

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

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

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

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

<sup>2</sup> <http://www.itvale.com.br>

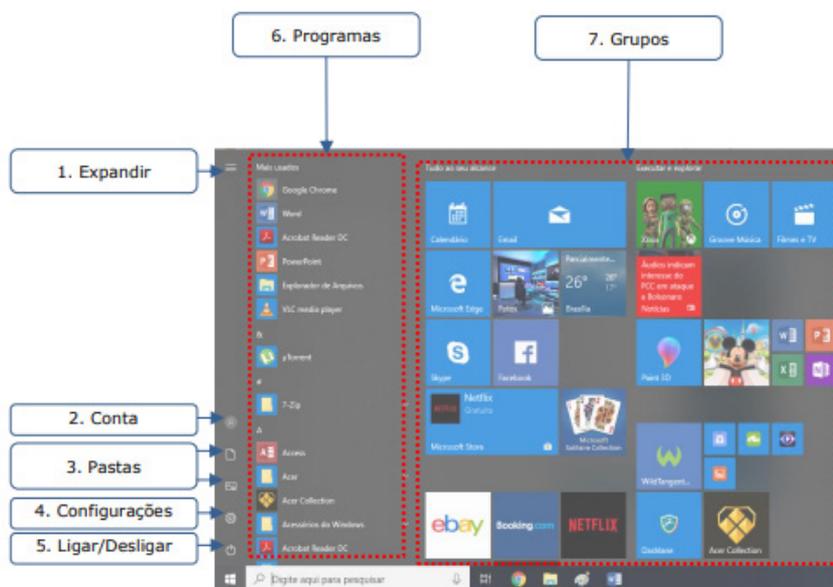
**NOÇÕES DE SISTEMA OPERACIONAL (WINDOWS). FUNCIONAMENTO BÁSICO DE UM COMPUTADOR**

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**

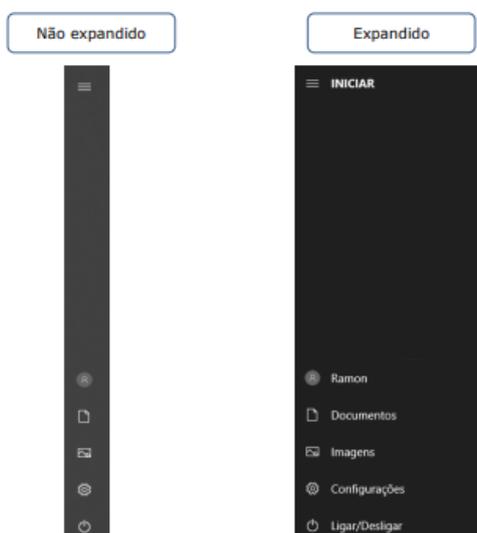
**Botão Iniciar**

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

# NOÇÕES DE GESTÃO PÚBLICA E ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO

## DIREITO CONSTITUCIONAL: CONCEITO; CLASSIFICAÇÃO; PODER CONSTITUINTE

### Conceito de Constituição

A Constituição é a norma suprema que rege a organização de um Estado Nacional.

Por não haver na doutrina um consenso sobre o conceito de Constituição, faz-se importante o estudo das diversas concepções que o englobam. Então vejamos:

#### – Constituição Sociológica

Idealizada por Ferdinand Lassalle, em 1862, é aquela que deve traduzir a soma dos fatores reais de poder que rege determinada nação, sob pena de se tornar mera folha de papel escrita, que não corresponde à Constituição real.

#### – Constituição Política

Desenvolvida por Carl Schmitt, em 1928, é aquela que decorre de uma decisão política fundamental e se traduz na estrutura do Estado e dos Poderes e na presença de um rol de direitos fundamentais. As normas que não traduzirem a decisão política fundamental não serão Constituição propriamente dita, mas meras leis constitucionais.

#### – Constituição Jurídica

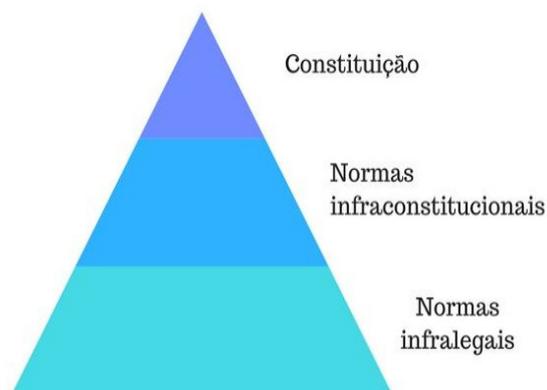
Fundada nas lições de Hans Kelsen, em 1934, é aquela que se constitui em norma hipotética fundamental pura, que traz fundamento transcendental para sua própria existência (sentido lógico-jurídico), e que, por se constituir no conjunto de normas com mais alto grau de validade, deve servir de pressuposto para a criação das demais normas que compõem o ordenamento jurídico (sentido jurídico-positivo).

Na concepção jurídico-positiva de Hans Kelsen, a Constituição ocupa o ápice da pirâmide normativa, servindo como paradigma máximo de validade para todas as demais normas do ordenamento jurídico.

Ou seja, as leis e os atos infralegais são hierarquicamente inferiores à Constituição e, por isso, somente serão válidos se não contrariarem as suas normas.

Abaixo, segue a imagem ilustrativa da Pirâmide Normativa:

### Pirâmide Normativa



Como Normas Infraconstitucionais entendem-se as Leis Complementares e Ordinárias;

Como Normas Infralegais entendem-se os Decretos, Portarias, Instruções Normativas, Resoluções, etc.

### Constitucionalismo

Canotilho define o constitucionalismo como uma teoria (ou ideologia) que ergue o princípio do governo limitado indispensável à garantia dos direitos em dimensão estruturante da organização político-social de uma comunidade.

Neste sentido, o constitucionalismo moderno representará uma técnica específica de limitação do poder com fins garantísticos.

O conceito de constitucionalismo transporta, assim, um claro juízo de valor. É, no fundo, uma teoria normativa da política, tal como a teoria da democracia ou a teoria do liberalismo.

Partindo, então, da ideia de que o Estado deva possuir uma Constituição, avança-se no sentido de que os textos constitucionais contêm regras de limitação ao poder autoritário e de prevalência dos direitos fundamentais, afastando-se a visão autoritária do antigo regime.

### Poder Constituinte Originário, Derivado e Decorrente - Reforma (Emendas e Revisão) e Mutação da Constituição

Canotilho afirma que o poder constituinte tem suas raízes em uma força geral da Nação. Assim, tal força geral da Nação atribui ao povo o poder de dirigir a organização do Estado, o que se convencionou chamar de poder constituinte.

Munido do poder constituinte, o povo atribui parcela deste a órgãos estatais especializados, que passam a ser denominados de Poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário).

Portanto, o poder constituinte é de titularidade do povo, mas é o Estado, por meio de seus órgãos especializados, que o exerce.

– **Poder Constituinte Originário**

É aquele que cria a Constituição de um novo Estado, organizando e estabelecendo os poderes destinados a reger os interesses de uma sociedade. Não deriva de nenhum outro poder, não sofre qualquer limitação na órbita jurídica e não se subordina a nenhuma condição, por tudo isso é considerado um poder de fato ou poder político.

– **Poder Constituinte Derivado**

Também é chamado de Poder instituído, de segundo grau ou constituído, porque deriva do Poder Constituinte originário, encontrando na própria Constituição as limitações para o seu exercício, por isso, possui natureza jurídica de um poder jurídico.

– **Poder Constituinte Derivado Decorrente**

É a capacidade dos Estados, Distrito Federal e unidades da Federação elaborarem as suas próprias Constituições (Lei Orgânica), no intuito de se auto-organizarem. O exercente deste Poder são as Assembleias Legislativas dos Estados e a Câmara Legislativa do Distrito Federal.

– **Poder Constituinte Derivado Reformador**

Pode editar emendas à Constituição. O exercente deste Poder é o Congresso Nacional.

– **Mutação da Constituição**

A interpretação constitucional deverá levar em consideração todo o sistema. Em caso de antinomia de normas, buscar-se-á a solução do aparente conflito através de uma interpretação sistemática, orientada pelos princípios constitucionais.

Assim, faz-se importante diferenciarmos reforma e mutação constitucional. Vejamos:

– **Reforma Constitucional** seria a modificação do texto constitucional, através dos mecanismos definidos pelo poder constituinte originário (emendas), alterando, suprimindo ou acrescentando artigos ao texto original.

– **Mutações Constitucionais** não seria alterações físicas, palpáveis, materialmente perceptíveis, mas sim alterações no significado e sentido interpretativo de um texto constitucional. A transformação não está no texto em si, mas na interpretação daquela regra enunciada. O texto permanece inalterado.

As mutações constitucionais, portanto, exteriorizam o caráter dinâmico e de prospecção das normas jurídicas, através de processos informais. Informais no sentido de não serem previstos dentre aquelas mudanças formalmente estabelecidas no texto constitucional.

**Métodos de Interpretação Constitucional**

A hermenêutica constitucional tem por objeto o estudo e a sistematização dos processos aplicáveis para determinar o sentido e o alcance das normas constitucionais. É a ciência que fornece a técnica e os princípios segundo os quais o operador do Direito poderá apreender o sentido social e jurídico da norma constitucional em exame, ao passo que a interpretação consiste em desvendar o real significado da norma. É, enfim, a ciência da interpretação das normas constitucionais.

A interpretação das normas constitucionais é realizada a partir da aplicação de um conjunto de métodos hermenêuticos desenvolvidos pela doutrina e pela jurisprudência. Vejamos cada um deles:

– **Método Hermenêutico Clássico**

Também chamado de método jurídico, desenvolvido por Ernest Forsthoﬀ, considera a Constituição como uma lei em sentido amplo, logo, a arte de interpretá-la deverá ser realizada tal qual a de uma lei, utilizando-se os métodos de interpretação clássicos, como, por exemplo, o literal, o lógico-sistemático, o histórico e o teleológico.

– **Literal ou gramatical:** examina-se separadamente o sentido de cada vocábulo da norma jurídica. É tida como a mais singela forma de interpretação, por isso, nem sempre é o mais indicado;

– **Lógico-sistemático:** conduz ao exame do sentido e do alcance da norma de forma contextualizada ao sistema jurídico que integra. Parte do pressuposto de que a norma é parcela integrante de um todo, formando um sistema jurídico articulado;

– **Histórico:** busca-se no momento da produção normativa o verdadeiro sentido da lei a ser interpretada;

– **Teleológico:** examina o fim social que a norma jurídica pretende atingir. Possui como pressuposto a intenção do legislador ao criar a norma.

– **Método Tópico-Problemático**

Este método valoriza o problema, o caso concreto. Foi idealizado por Theodor Viehweg. Ele interpreta a Constituição tentando adaptar o problema concreto (o fato social) a uma norma constitucional. Busca-se, assim, solucionar o problema “encaixando” em uma norma prevista no texto constitucional.

– **Método Hermenêutico-Concretizador**

Seu principal mentor foi Konrad Hesse. Concretizar é aplicar a norma abstrata ao caso concreto.

Este método reconhece a relevância da pré-compreensão do intérprete acerca dos elementos envolvidos no texto constitucional a ser desvendado.

A reformulação desta pré-compreensão e a subsequente releitura do texto normativo, com o posterior contraponto do novo conteúdo obtido com a realidade social (movimento de ir e vir) deve-se repetir continuamente até que se chegue à solução ótima do problema. Esse movimento é denominado círculo hermenêutico ou espiral hermenêutica.

– **Método Científico-Espiritual**

Desenvolvido por Rudolf Smend. Baseia-se no pressuposto de que o intérprete deve buscar o espírito da Constituição, ou seja, os valores subjacentes ao texto constitucional.

É um método marcadamente sociológico que analisa as normas constitucionais a partir da ordem de valores imanentes do texto constitucional, a fim de alcançar a integração da Constituição com a realidade social.

– **Método Normativo-Estruturante**

Pensado por Friedrich Muller, parte da premissa de que não há uma identidade entre a norma jurídico-constitucional e o texto normativo. A norma constitucional é mais ampla, uma vez que alcança a realidade social subjacente ao texto normativo.

Assim, compete ao intérprete identificar o conteúdo da norma constitucional para além do texto normativo. Daí concluir-se que a norma jurídica só surge após a interpretação do texto normativo.

### Princípios de Interpretação Constitucional

#### – Princípio da Unidade da Constituição

O texto constitucional deve ser interpretado de forma a evitar contradições internas (antinomias), sobretudo entre os princípios constitucionais estabelecidos. O intérprete deve considerar a Constituição na sua totalidade, harmonizando suas aparentes contradições.

#### – Princípio do Efeito Integrador

Traduz a ideia de que na resolução dos problemas jurídico-constitucionais deve-se dar primazia aos critérios que favoreçam a unidade político-social, uma vez que a Constituição é um elemento do processo de integração comunitária.

#### – Princípio da Máxima Efetividade

Também chamado de princípio da eficiência, ou princípio da interpretação efetiva, reza que a interpretação constitucional deve atribuir o sentido que dê maior efetividade à norma constitucional para que ela cumpra sua função social.

É hoje um princípio aplicado a todas as normas constitucionais, sendo, sobretudo, aplicado na interpretação dos direitos fundamentais.

#### – Princípio da Justeza

Também chamado de princípio da conformidade funcional, estabelece que os órgãos encarregados da interpretação constitucional não devem chegar a um resultado que subverta o esquema organizatório e funcional traçado pelo legislador constituinte.

Ou seja, não pode o intérprete alterar a repartição de funções estabelecida pelos Poderes Constituintes originário e derivado.

#### – Princípio da Harmonização

Este princípio também é conhecido como princípio da concórdia prática, e determina que, em caso de conflito aparente entre normas constitucionais, o intérprete deve buscar a coordenação e a combinação dos bens jurídicos em conflito, de modo a evitar o sacrifício total de uns em relação aos outros.

#### – Princípio da Força Normativa da Constituição

Neste princípio o intérprete deve buscar a solução hermenêutica que possibilita a atualização normativa do texto constitucional, concretizando sua eficácia e permanência ao longo do tempo.

#### – Princípio da Interpretação conforme a Constituição

Este princípio determina que, em se tratando de atos normativos primários que admitem mais de uma interpretação (normas polissêmicas ou plurissignificativas), deve-se dar preferência à interpretação legal que lhe dê um sentido conforme a Constituição.

#### – Princípio da Supremacia

Nele, tem-se que a Constituição Federal é a norma suprema, haja vista ser fruto do exercício do Poder Constituinte originário. Essa supremacia será pressuposto para toda interpretação jurídico-constitucional e para o exercício do controle de constitucionalidade.

#### – Princípio da Presunção de Constitucionalidade das Leis

Segundo ele, presumem-se constitucionais as leis e atos normativos primários até que o Poder Judiciário os declare inconstitucionais. Ou seja, gozam de presunção relativa.

#### – Princípio da Simetria

Deste princípio extrai-se que, as Constituições Estaduais, a Lei Orgânica do Distrito Federal e as Leis Orgânicas Municipais devem seguir o modelo estatuído na Constituição Federal.

#### – Princípio dos Poderes Implícitos

Segundo a teoria dos poderes implícitos, para cada dever outorgado pela Constituição Federal a um determinado órgão, são implicitamente conferidos amplos poderes para o cumprimento dos objetivos constitucionais.

### Classificação das Constituições

#### – Quanto à Origem

**a) Democrática, Promulgada ou Popular:** elaborada por legítimos representantes do povo, normalmente organizados em torno de uma Assembleia Constituinte;

**b) Outorgada:** imposta pela vontade de um poder absolutista ou totalitário, não democrático;

**c) Cesarista, Bonapartista, Plebiscitária ou Referendária:** Criada por um ditador ou imperador e posteriormente submetida à aprovação popular por plebiscito ou referendo.

#### – Quanto ao Conteúdo

**a) Formal:** compõe-se do que consta em documento solene;

**b) Material:** composta por regras que exteriorizam a forma de Estado, organizações dos Poderes e direitos fundamentais, podendo ser escritas ou costumeiras.

#### – Quanto à Forma

**a) Escrita ou Instrumental:** formada por um texto;

**a.i) Escrita Legal** – formada por um texto oriundo de documentos esparsos ou fragmentados;

**a.ii) Escrita Codificada** – formada por um texto inscrito em documento único.

**b) Não Escrita:** identificada a partir dos costumes, da jurisprudência predominante e até mesmo por documentos escritos.

#### – Quanto à Estabilidade, Mutabilidade ou Alterabilidade

**a) Imutável:** não prevê nenhum processo para sua alteração;

**b) Fixa:** só pode ser alterada pelo Poder Constituinte Originário;

**c) Rígida:** o processo para a alteração de suas normas é mais difícil do que o utilizado para criar leis;

**d) Flexível:** o processo para sua alteração é igual ao utilizado para criar leis;

**e) Semirrígida ou Semiflexível:** dotada de parte rígida e parte flexível.

#### – Quanto à Extensão

**a) Sintética:** regulamenta apenas os princípios básicos de um Estado, organizando-o e limitando seu poder, por meio da estipulação de direitos e garantias fundamentais;

**b) Analítica:** vai além dos princípios básicos e dos direitos fundamentais, detalhando também outros assuntos, como de ordem econômica e social.

– Quanto à Finalidade

- a) **Garantia:** contém proteção especial às liberdades públicas;
- b) **Dirigente:** confere atenção especial à implementação de programas pelo Estado.

– Quanto ao Modo de Elaboração

- a) **Dogmática:** sistematizada a partir de ideias fundamentais;
- b) **Histórica:** de elaboração lenta, pois se materializa a partir dos costumes, que se modificam ao longo do tempo.

– Quanto à Ideologia

- a) **Ortodoxa:** forjada sob a ótica de somente uma ideologia;
- b) **Eclética:** fundada em valores plurais.

– Quanto ao Valor ou Ontologia (Karl Loewestein)

- a) **Normativa:** dotada de valor jurídico legítimo;
- b) **Nominal:** sem valor jurídico, apenas social;
- c) **Semântica:** tem importância jurídica, mas não valorização legítima, pois é criada apenas para justificar o exercício de um Poder não democrático.

Classificação da Constituição da República Federativa do Brasil								
Democrática, Promulgada ou Popular	Formal	Escrita	Rígida	Análítica	Dirigente	Dogmática	Eclética	Normativa

**Classificação das Normas Constitucionais**

- **Normas Constitucionais de Eficácia Plena:** Possuem aplicabilidade imediata, direta e integral.
- **Normas Constitucionais de Eficácia Contida:** Possuem aplicabilidade imediata, direta, mas não integral.
- **Normas Constitucionais de Eficácia Limitada Definidoras de Princípios Institutivos:** Possuem aplicabilidade indireta, dependem de lei posterior para dar corpo a institutos jurídicos e aos órgãos ou entidades do Estado, previstos na Constituição.
- **Normas Constitucionais de Eficácia Limitada Definidoras de Princípios Programáticos:** Possuem aplicabilidade indireta, estabelecem programas, metas, objetivos a serem desenvolvidos pelo Estado, típicas das Constituições dirigentes.
- **Normas Constitucionais de Eficácia Absoluta:** Não podem ser abolidas nem mesmo por emenda à Constituição Federal.
- **Normas Constitucionais de Eficácia Exaurida:** Possuem aplicabilidade esgotada.
- **Normas Constitucionais de Eficácia Negativa**
  - Impedem a recepção das normas infraconstitucionais pré-constitucionais materialmente incompatíveis, revogando-as;
  - Impedem que sejam produzidas normas ulteriores que contrariem os programas por ela estabelecidos. Serve, assim, como parâmetro para o controle de constitucionalidade;
  - Obrigam a atuação do Estado no sentido de conferir eficácia aos programas estatuidos no texto constitucional.

**História Constitucional Brasileira**

– **Constituição de 1824<sup>1</sup>**

Primeira Constituição brasileira, a Constituição Política do Império do Brasil foi outorgada por Dom Pedro I, em 25 de março de 1824. Instalava-se um governo monárquico, hereditário, constitucional e representativo.

Além dos três Poderes, Legislativo, Judiciário e Executivo, havia ainda o Poder Moderador. O Poder Legislativo era exercido pela Assembleia Geral, composta de duas câmaras: a dos senadores, cujos membros eram vitalícios e nomeados pelo Imperador dentre integrantes de uma lista tríplice enviada pela Província, e a dos deputados, eletiva e temporária.

Nesta Constituição destacaram-se: o fortalecimento da figura do Imperador com a criação do Poder Moderador acima dos outros Poderes; a indicação pelo Imperador dos presidentes que governariam as províncias; o sistema eletivo indireto e censitário, com o voto restrito aos homens livres e proprietários e subordinado a seu nível de renda.

Em 1834 foi promulgado o Ato Adicional, que criava as Assembleias Legislativas provinciais e suprimia o Poder Moderador, só restaurado em 1840, com a Emenda Interpretativa do Ato Adicional.

Foi a constituição que vigorou por maior tempo, 65 anos.

1 [https://www2.camara.leg.br/a-camara/visiteacamara/cultura-na-camara/copy\\_of\\_museu/publicacoes/arquivos-pdf/Constituicoes%20Brasileiras-PDF.pdf](https://www2.camara.leg.br/a-camara/visiteacamara/cultura-na-camara/copy_of_museu/publicacoes/arquivos-pdf/Constituicoes%20Brasileiras-PDF.pdf)

# CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## Auxiliar Administrativo

### ATENDIMENTO AO PÚBLICO EXTERNO E INTERNO, PESSOALMENTE, VIA TELEFONE OU VIA EMAIL

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 sobranceiras 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 entoação 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 dificulda-

de 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 evidencia 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

Arelado 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 exceder 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 retem 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.

#### — Atendimento interno

O atendimento ao cliente interno envolve tudo o que uma organização pode fazer para ajudar seus funcionários a cumprir suas obrigações, atingir suas metas e desfrutar de seu trabalho. Abrange como diferentes departamentos se comunicam uns com os outros

e como os indivíduos interagem com seus colegas, subordinados e superiores. É um aspecto vital dos negócios modernos, pois cria o ambiente no qual uma empresa tem mais chances de sucesso.

#### Por que o atendimento ao cliente interno é importante?

A importância do atendimento ao cliente interno não pode ser exagerada, especialmente para um departamento como o de recursos humanos, onde as interações internas são parte integrante de suas tarefas diárias. Existem vários benefícios em cultivar um bom atendimento ao cliente interno como uma de suas metas de negócios, por isso é fácil entender por que é um aspecto tão valorizado dos negócios modernos.

Os benefícios incluem:

- Aumentar a produtividade da equipe.
- Aumentar a satisfação dos funcionários com sua experiência de trabalho.
- Criação de canais de comunicação claros.
- Estimular a fidelidade dos funcionários.
- Resolver problemas mais rapidamente.
- Melhorar o atendimento ao cliente externo.

Existem muitas dicas e práticas recomendadas de atendimento ao cliente que podem ser implementadas em uma empresa para desenvolver um excelente atendimento ao cliente interno. A criação de um programa que consiste em todos ou na maioria desses elementos pode ter um grande impacto na produtividade e no moral da equipe.

#### — Atendimento externo

Muito provavelmente, você pode se lembrar vividamente de experiências boas e ruins ao interagir com o atendimento ao cliente externo pessoalmente ou por telefone. Você interage com a equipe externa de atendimento ao cliente ao fazer reservas para jantar, verificar um livro na biblioteca ou comprar um carro novo, para citar apenas alguns exemplos encontrados na vida cotidiana. O trabalho de um representante externo de atendimento ao cliente é ajudá-lo – o cliente – dentro dos parâmetros da política da empresa.

Atendimento ao cliente externo é o negócio de ajudar indivíduos e entidades fora da organização a obter bens, produtos, informações e serviços. Os usuários finais podem ser compradores, patronos de cinema, turistas, clientes empresariais ou empresas interessadas em contratar serviços. O atendimento ao cliente externo avalia as necessidades do usuário final e estabelece processos e protocolos para atender a essas expectativas.

A pessoa média não distingue entre atendimento ao cliente externo e atendimento ao cliente em geral. No entanto, os termos são mais sutis nos negócios. As grandes organizações tendem a ser muito claras sobre os papéis e suas funções de atendimento para com o cliente externo versus interno. Ambas as áreas são essenciais para o bom funcionamento e sucesso de uma organização.

#### Atendimento ao Cliente Externo x Interno

O atendimento externo existe para prestar os mais diversos tipos de atendimento àqueles que estão fora da organização. Por outro lado, o atendimento ao cliente interno refere-se ao atendimento, suporte e assistência estendidos aos funcionários e partes interessadas filiadas à organização. O help desk de TI e os recursos humanos, por exemplo, se esforçam para fornecer um

atendimento eficiente ao cliente interno. Departamentos e equipes que dependem uns dos outros são provedores e receptores de atendimento ao cliente interno.

#### Importância do Atendimento ao Cliente Externo

O Advertising Specialty Institute, ou ASI, afirma que o atendimento ao cliente externo trata de atender e exceder as necessidades e desejos dos clientes. Exemplos de bom atendimento ao cliente externo incluem saudar calorosamente um hóspede do hotel, servir alegremente os clientes do restaurante, emitir um reembolso sem complicações e processar um pedido com eficiência. Empresas que valorizam o relacionamento com o cliente vão além para conhecer seus clientes e atender seus desejos e expectativas de qualidade.

A ASI observa ainda que um bom atendimento ao cliente interno e externo anda de mãos dadas. Clientes internos, como funcionários, parceiros de negócios e acionistas, têm maior probabilidade de serem bons embaixadores da empresa e prestar atendimento ao cliente com um sorriso se estiverem genuinamente felizes e leais à empresa.

#### — Via telefone

Hoje, muitas pessoas preferem e-mails e mensagens de texto a telefonemas para comunicação relacionada ao trabalho. Por quê? Fazer ligações de negócios pode ser um pouco estressante.

De acordo com Darlene Price, presidente da Well Said, Inc. e autora de Well Said! Apresentações e conversas que geram resultados, o medo de falar ao telefone e a dúvida sobre o que dizer e como dizer impedem que muitos potenciais chamadores disquem números.

Ao contrário de e-mails e mensagens, onde você pode editar suas palavras a qualquer momento, usar um telefone para comunicação comercial é uma experiência em tempo real. Os primeiros 20 segundos da sua chamada podem ser a chave para o sucesso. Usando apenas a combinação de suas palavras e tom de voz, você pode aumentar ou diminuir suas chances de obter o resultado desejado dessa interação.

Embora possa ser mais conveniente entrar em contato com alguém por meio de tecnologias digitais, o telefone ainda é uma forma mais pessoal de conduzir uma conversa de negócios. Nada pode substituir o som de uma voz humana.

Fora do domínio das mensagens de texto e e-mails, muitas entrevistas de emprego e reuniões de negócios ainda são conduzidas inteiramente por telefone. Por isso é importante saber falar com impacto usando esse meio de comunicação.

#### Como conduzir uma conversa de negócios ao telefone

- Prepare-se para uma chamada;
- Apresente-se;
- Indique o principal motivo da sua chamada;
- Ouça ativamente sem interromper;
- Pratique sua etiqueta de telefone comercial;
- Agradeça.

#### Prepare-se para uma chamada

Qual é a primeira coisa que você deve fazer antes de fazer uma ligação comercial? Reserve um momento para se preparar. Aqui estão alguns passos para fazer isso de forma eficaz:

– Identifique o motivo pelo qual você está ligando. Saber o objetivo de sua ligação comercial evitará que você fique nervoso ao falar com alguém que mal conhece. Quer vender algo, pedir ajuda ou obter alguma informação? Pense por um minuto sobre o objetivo que deseja alcançar com esta ligação.

– Anote os pontos-chave que você precisa cobrir. Para manter sua ligação sob controle, prepare algumas anotações sobre os assuntos que deseja discutir durante a conversa, bem como quaisquer perguntas que precise fazer. Alguns pontos também podem ajudá-lo a se sentir mais confiante e a manter o controle da conversa.

– Prepare as informações de suporte necessárias. Esteja perto de um dispositivo com internet para que você possa pesquisar dados extras rapidamente.

#### Apresente-se

Ao fazer chamadas, diga “Alô” e apresente-se para a pessoa do outro lado da linha. Para seguir a etiqueta profissional ao telefone, comece com seu primeiro nome, bem como seu sobrenome, cargo ou nome da empresa, se necessário.

Por exemplo:

“Olá. Meu nome é Brian e estou ligando de [nome da empresa].”

É educado começar uma conversa com conversa fiada, especialmente se você conhece bem a pessoa. Mas não seja muito tagarela. Lembre-se de que você tem tempo limitado na ligação, portanto, concentre-se no objetivo específico da conversa e vá direto ao ponto. Se você não conhece a pessoa, troque gentilezas como um breve “Como você está hoje?” ou “Espero que você esteja bem hoje”.

#### Indique o principal motivo da sua chamada

Após a saudação telefônica profissional, declare o objetivo de sua ligação de maneira educada e direta. Por exemplo:

“Recebi seu e-mail ontem, então estou ligando para acompanhar.”

“Estou ligando de [nome da empresa]. Gostaria de falar com você sobre sua compra recente.”

Explicar o motivo de sua ligação fornece foco e direção para a conversa. Além disso, isso vai te ajudar a prender a atenção da pessoa e mostrar que você está preparado para a palestra. Mantenha um ritmo constante e fale sem muitas pausas e palavras de preenchimento como “um” e “uh”.

#### Ouça ativamente sem interromper

Embora você possa se esforçar para atingir o objetivo principal de sua ligação comercial, certifique-se de manter uma conversa bidirecional em vez de um monólogo. Dê à pessoa com quem você está falando tempo para responder e fazer qualquer pergunta que ela possa ter. Ouça atentamente e use acenos verbais como “Uh huh,” “Parece interessante,” “Bom,” “Sim, eu entendo,” “Isso mesmo,” “Entendo,” “Você poderia me falar mais sobre,” etc.

#### Pratique sua etiqueta de telefone comercial

É tão fácil ficar preocupado quando você precisa fazer uma ligação importante. Mas se você permitir que a ansiedade domine suas emoções, não terá sucesso na comunicação empresarial. Em primeiro lugar, certifique-se de manter a calma e falar claramente. Escolha suas palavras com cuidado, evitando gírias e jargões.

# CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## Motorista

**LEGISLAÇÃO MUNICIPAL: LEI 2471/00 QUE DISPÕE SOBRE O ESTATUTO DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE BOA ESPERANÇA/MG E SUAS ALTERAÇÕES**

### **LEI Nº 2.471, DE 24 DE FEVEREIRO DE 2000.**

*(Vide revogação dada pela Lei nº 3030/2005)*

*DISPÕE SOBRE O ESTATUTO DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE BOA ESPERANÇA/MG QUE REVOGA A LEI MUNICIPAL Nº 1485, DE 04/12/90 E SUAS ALTERAÇÕES EM LEI Nº 1511 DE 18/03/91 E SUAS ALTERAÇÕES.*

O POVO DO MUNICÍPIO DE BOA ESPERANÇA, POR SEUS REPRESENTANTES, APROVOU E EU, EM SEU NOME, SANCIONO A SEGUINTE LEI:

### **TÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º Esta Lei institui o Estatuto do Servidor Público Civil do Município de Boa Esperança/MG.

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, Servidor Público é a pessoa legalmente investida em cargo público, de provimento efetivo ou em comissão.

Art. 3º Cargo Público é a unidade de ocupação funcional, permanente e definida, preenchida por servidor público, com direitos e obrigações estabelecidos em Lei.

Parágrafo único. Os cargos, empregos e funções públicas são criados por lei, observada a competência privativa no âmbito de cada poder.

Art. 4º Os cargos públicos, com denominação própria e vencimentos pagos pelos cofres públicos, são acessíveis a todos os brasileiros que preencham os requisitos estabelecidos em lei assim como aos estrangeiros nos termos da Lei Federal.

Art. 5º Os cargos públicos, de provimento efetivo da Administração Pública Municipal Direta, das Autarquias e das Fundações Públicas serão organizados em carreiras.

Art. 6º Os cargos públicos de provimento em comissão são do recrutamento amplo ou limitado.

§1º Os cargos em comissão de recrutamento limitado, a serem providos por servidores efetivos e estáveis, nos casos, condições e percentuais mínimos previstos em Lei, destinam-se apenas às atribuições de direção chefia e assessoramento.

§2º Os cargos em comissão são de livre nomeação e exoneração e, salvo disposição legal em contrário.

§3º Os cargos em comissão de recrutamento amplo, de livre nomeação, são providos por qualquer cidadão que preencha os requisitos elencados nos incisos I a VIII do artigo 10.

Art. 7º As carreiras serão organizadas em níveis, observada a escolaridade e qualificação profissional exigida, bem como a natureza e complexidade das atribuições a serem exercidas por seus ocupantes.

Art. 8º É proibido o exercício gratuito do cargo, emprego ou função pública, ressalvados os casos previstos em lei.

### **TÍTULO II DO REGIMENTO JURÍDICO**

Art. 9º O Município de Boa Esperança/MG poderá adotar no âmbito de sua competência, regimes jurídicos diferenciados para os servidores e instituirá plano de carreira para os servidores da administração direta, das autarquias e das fundações públicas.

### **TÍTULO III DO PROVIMENTO**

#### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 10. São requisitos básicos para provimento de cargo de emprego público:

I - ter nacionalidade brasileira, ser naturalizado ou estrangeiro nos termos da lei federal;

II - estar em gozo dos direitos políticos;

III - estar em dia com as obrigações militares e eleitorais;

IV - contar com idade mínima de 18 (dezoito) anos;

V - gozar de boa saúde, comprovada em inspeção;

VI - atender as condições especiais previstas para determinados cargos;

VII - habilitação em concurso público, salvo quando se tratar de cargo para o qual a lei assim não o exija;

VIII - habilitação profissional exigida.

§1º Às pessoas portadoras de deficiência é assegurado o direito de se inscrever em concurso público para provimento de cargos, cujas atribuições sejam compatíveis com a deficiência de que são portadoras para as quais serão reservadas até 5% (cinco por cento) das vagas oferecidas no concurso.

§2º Não preenchidas as vagas de que se trata o parágrafo anterior serão elas destinadas as classificadas no respectivo concurso.

Art. 11. São formas de provimento em cargo público:

I - nomeação;

II - reversão;

- III - reaproveitamento;
- IV - reintegração.

## CAPÍTULO II DA NOMEAÇÃO

### SEÇÃO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 12. A nomeação far-se-á:

I - em caráter efetivo, quando se trata de cargo público de caráter efetivo;

II - em comissão, quando se tratar de cargo que, em virtude de lei, assim deve ser provido.

Art. 13. É vedada a nomeação de candidato habilitado em concurso após a expiração do prazo de sua validade.

### SEÇÃO II DO CONCURSO PÚBLICO

Art. 14. A investidura em cargo ou emprego público depende da aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, observados o prazo de validade e a ordem de classificação, ressalvada a nomeação para cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração.

Art. 15. O concurso público terá validade de até 2 (dois) anos, contados de sua homologação podendo ser prorrogado uma única vez por igual período.

§1º O prazo de validade demais condições para inscrição e realização do concurso serão afixados em edital publicado no Órgão Oficial do Município.

§2º Não se abrirá novo concurso enquanto houver candidato aprovado em concurso anterior e ainda não aproveitado, com prazo de validade ainda não expirado.

### SEÇÃO III DA POSSE E DO EXERCÍCIO

Art. 16. Posse é o ato que investe o cidadão no cargo público para o qual foi nomeado.

§1º A posse dar-se-á pela assinatura do respectivo termo e preenchimento dos requisitos exigidos para o provimento do cargo a ser ocupado.

§2º O servidor prestará, no ato da posse, o compromisso de cumprir fielmente os deveres e atribuições inerentes ao cargo.

§3º A posse ocorrerá no prazo de 10 (dez) dias úteis contados da data de publicação do ato de nomeação, prorrogável por igual período, mediante solicitação fundamentada do interessado e despacho da autoridade competente.

I - A posse poderá ocorrer mediante procuração específica.

§4º O candidato aprovado será empossado somente após satisfazer todas as condições elencadas no edital do concurso respectivo.

§5º No ato da posse o servidor apresentará declaração de bens que constituem seu patrimônio, na forma da Lei, e declarará o exercício ou não de outro cargo, emprego ou função pública, bem como se percebe proventos de aposentadoria.

§6º Será tornado sem efeito o ato de provimento se a posse não a correr nos prazos fixados no § 3º deste artigo e nos parágrafos do artigo 17.

Art. 17. A posse em cargo público dependerá de prévia inspeção médica oficial.

§1º Só poderá ser empossado aquele que for julgado apto física e mentalmente para o exercício do cargo.

§2º Em se tratando de servidor licenciado por motivo de doença, acidente do trabalho ou gestação, o prazo para posse será contado do término do impedimento.

§3º O não servidor impedido temporariamente de tomar posse por motivo de saúde, retornará à junta médica no prazo por esta estabelecido, até o limite de 90 (noventa) dias contados da nomeação.

§4º No caso de gestante não servidora, a posse ocorrerá no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias contados da nomeação.

Art. 18. O nomeado em decorrência de habilitação em concurso público que não pretender tomar posse, poderá, desde que requeira no prazo de 10 (dez) dias contados da nomeação, ser reclassificado em último lugar no concurso, observada a classificação quando houver mais de um requerente.

Art. 19. Exercício é o efetivo desempenho das atribuições no cargo.

§1º É de 10 (dez) dias o prazo para o servidor entrar em exercício, contados da data da posse ou ato que lhe determinar o aprobeitamento.

§2º Será exonerado o servidor empossado que não entrar em exercício no prazo previsto no parágrafo anterior.

§3º Cabe à autoridade competente do órgão ou entidade para onde for designado o servidor dar-lhe exercício.

Art. 20. O início, a suspensão, a interrupção e o reinício do exercício serão registrados no assentamento individual do servidor.

Parágrafo único. Ao entrar em exercício o servidor apresentará ao órgão competente elementos necessários a serem incluídos em seu assentamento individual.

Art. 21. Nenhum servidor poderá ter exercício em quadro diferente daquele em que seu cargo for lotado, ressalvas as hipóteses prevista em lei.

Art. 22. O ocupante de cargo efetivo ou de emprego público fica sujeito à jornada de trabalho estipulada através de Decreto Municipal, com base nesta Lei, respeitado o limite máximo estipulado no edital de concurso.

Parágrafo único. O exercício de cargo em comissão exigirá de seu ocupante integral dedicação ao serviço, podendo ser convocado sempre que houver interesse da administração.

### SEÇÃO IV DO ESTÁGIO PROBATÓRIO

Art. 23. Ao entrar em exercício, o servidor nomeado para o cargo de provimento efetivo ficará sujeito a estágio probatório por período de 36 (trinta e seis) meses, durante o qual seu desempenho será avaliado, por comissão instituída para essa finalidade, observados os seguintes fatores:

- I - assiduidade e pontualidade;
- II - disciplina;
- III - capacidade de iniciativa;
- IV - produtividade;
- V - responsabilidade;
- VI - respeito e compromisso para com a Instituição;
- VII - aptidão funcional;
- VIII - relações humanas no trabalho.

§1º Doze meses antes de findo o estágio probatório, a avaliação de desempenho do servidor, realizada de acordo como que dispuser o regulamento, será submetida à homologação da autoridade competente, sem prejuízo da continuidade da apuração dos fatores enumerados nos incisos deste artigo.

§2º Uma vez demonstrada aptidão funcional, no prazo de que trata o parágrafo anterior, o servidor, 6 (seis) meses antes do término do estágio, será submetido a avaliação final e, aprovado, terá homologado o estágio probatório.

§3º O servidor não aprovado no estágio probatório será exonerado ou, se estável reconduzido ao cargo anteriormente ocupado.

Art. 24. Aos servidores que já se encontravam em exercício aos 04 de junho de 1.998, é assegurado o direito de cumprirem o estágio probatório no prazo de 02 (dois) anos, sem prejuízo da avaliação a que se refere o antigo anterior.

### CAPÍTULO III DA ESTABILIDADE

Art. 25. São estáveis após três anos de efetivo exercício os servidores nomeados para o cargo de provimento efetivo em virtude de concurso público.

Parágrafo único. Como condição para aquisição da estabilidade e obrigatório a avaliação especial de desempenho por comissão instituída para essa finalidade.

Art. 26. O servidor público estável só perderá o cargo:

I - em virtude de sentença judicial transitada em julgado;

II - mediante processo administrativo em que lhe seja assegurada ampla defesa;

III - mediante procedimento de avaliação periódica de desempenho, na forma da lei complementar.

§1º Na hipótese de insuficiência de desempenho, a perda do cargo somente ocorrerá mediante processo administrativo em que lhe sejam assegurados o contraditório e ampla defesa.

§2º Com objetivo de adequar a despesa com pessoal ativo e inativo do Municípios aos limites estabelecidos em lei complementar, o servidor estável poderá perder o cargo, desde que, primeiramente ocorra a redução de pelo menos vinte por cento das despesas com cargos em comissão e funções de confiança e a exoneração dos servidores não-estáveis.

§3º O servidor estável que perder o cargo, na forma do parágrafo anterior, fará jus a indenização correspondente a um mês de remuneração por ano de serviço.

§4º Para a efetivação do disposto no §2º e 3º o Município deverá obedecer às normas gerais a serem editadas em lei federal.

§5º O cargo objeto da redução prevista no §2º será considerado extinto, vedada a criação de cargo, emprego ou função, com atribuições iguais ou semelhantes pelo prazo de quatro anos.

§6º Invalorada por sentença judicial a demissão do servidor estável, será ele reintegrado, e o eventual ocupante da vaga, se estável, reconduzido ao cargo de origem, sem direito a indenização, ou aproveitamento em outro cargo ou posto em disponibilidade com remuneração proporcional ao tempo de serviço.

### CAPÍTULO IV DA PROMOÇÃO E DO ACESSO

Art. 27. Promoção é a passagem do servidor estável ao nível imediatamente superior àquele em que se encontra posicionado, dentro da mesma carreira, condicionada à existência de vaga e observado o limite de 60% (sessenta por cento) em despesa com pessoal, estabelecido em Lei Complementar Federal.

Art. 28. A cada 3 (três) anos de exercício em cargo efetivo, o servidor estável adquire o direito de compor a lista de promoção na carreira, ficando sua classificação sujeita ao implemento dos requisitos de eficiência e capacitação profissional que demonstrem a evolução profissional do servidor, conforme os critérios estabelecidos em regulamento.

Art. 29. Acesso é a elevação do servidor efetivo, condicionado à avaliação de desempenho, a grau mais elevado, obedecidos os critérios estabelecidos, em decreto regulamentar.

### CAPÍTULO V DA READAPTAÇÃO

Art. 30. Readaptação é a investidura do servidor em cargo compatível com a limitação que tenha sofrido em sua capacidade física ou mental, verificada em inspeção médica oficial e específica.

§1º A readaptação se fará a pedido ou de ofício e observará a habilidade exigida para o cargo.

§2º Não havendo cargo cago, o servidor exercerá suas atribuições, como excedente, até a ocorrência de vaga.

§3º A readaptação não implicará acréscimo ou perda remuneratória.

### CAPÍTULO VI DA REVERSÃO

(Redação dada pela Lei nº 5495/2021)

Art. 31. Reversão é o ato pelo qual o aposentado por incapacidade permanente reingressa no serviço público, após verificação por junta médica oficial de que não subsistem os motivos determinantes da aposentadoria. (Redação dada pela Lei nº 5553/2021)

§1º A reversão far-se-á a pedido ou de ofício.

§2º O aposentado não poderá reverter à atividade se contar mais de 75 (setenta) e cinco anos de idade. (Redação dada pela Lei nº 5495/2021)

§3º Será cassada a aposentadoria do servidor que, após a reversão, não entrar em exercício no prazo de 30 (trinta) dias a contar da publicação do respectivo ato.

Art. 32. A reversão far-se-á no mesmo cargo efetivo ou no cargo resultante de sua transformação.

Parágrafo único. Encontrando-se provido o cargo, o servidor exercerá suas atribuições como excedente, até a ocorrência de vaga.

Art. 33. O servidor que retornar à atividade após a cessação dos motivos que causaram a sua aposentadoria por incapacidade permanente terá direito, para todos os fins, salvo para promoção e acesso, à contagem de tempo relativo ao período de afastamento. (Redação dada pela Lei nº 5553/2021)

**CAPÍTULO VII  
DA REINTEGRAÇÃO**

Art. 34. A reintegração, que decorrerá de decisão administrativa ou de sentença judicial transitada em julgado, é o ato pelo qual o servidor demitido reingressa no serviço público, com ressarcimento dos vencimentos e vantagens próprias do cargo.

§1º A reintegração será feita no cargo anteriormente ocupado e, se este houver sido transformado, o servidor será reintegrado no cargo resultante da transformação.

§2º Se o cargo anteriormente ocupado se encontrar provido ou extinto, o servidor será reintegrado em cargo de natureza, vencimento ou remuneração equivalente, respeitada a habilitação profissional.

§3º Não sendo possível a reintegração pela forma prescrita nos parágrafos anteriores, será o servidor posto em disponibilidade no cargo em que exercia, com remuneração proporcional ao tempo de serviço.

**CAPÍTULO VIII  
DA DISPONIBILIDADE E DO APROVEITAMENTO**

Art. 35. Extinto o cargo ou declarada a sua desnecessidade, o servidor estável ficará em disponibilidade com remuneração proporcional ao tempo de serviço, até seu adequado aproveitamento em outro cargo.

Art. 36. O retorno à atividade do servidor em disponibilidade dar-se-á mediante aproveitamento obrigatório em cargo ou função de atribuições e vencimentos compatíveis com o cargo anteriormente ocupado.

Art. 37. Aproveitamento é o reingresso no serviço público do servidor posto em disponibilidade.

Art. 38. O órgão de pessoal determinará o imediato aproveitamento do servidor em disponibilidade, em vaga que vier a ocorrer nos órgãos ou entidades da Administração Pública Municipal.

Art. 39. Será tronado sem efeito o aproveitamento e extinta a disponibilidade se o servidor não entrar em exercício no prazo legal, salvo em caso de doença comprovada por junta médica oficial.

Parágrafo único. A hipótese prevista neste artigo configura abandono de cargo, apurado mediante inquérito na forma desta Lei.

**TÍTULO IV  
DA MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL**

**CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 40. São formas de movimentação de pessoal:

- I - transferência;
- II - redistribuição;
- III - disposição.

**CAPÍTULO II  
DA TRANSFERÊNCIA**

Art. 41. Transferência é a passagem do servidor estável, com o respectivo cargo, de um para outro quadro de pessoal.

Parágrafo único. A transferência ocorrerá de ofício ou a pedido do servidor, podendo dar-se-á sob a forma de permuta, atendido, em qualquer caso, o interesse do servidor.

**CAPÍTULO III  
DA REDISTRIBUIÇÃO**

Art. 42. Dar-se-á a redistribuição para ajustamento de quadros de pessoal às necessidades dos serviços, inclusive nos casos de reorganização, extinção de órgão ou entidade.

§1º Em virtude de redistribuição, o servidor será lotado com o respectivo cargo ou função em quadro de pessoal de outro órgão ou entidade do mesmo Poder, observado sempre o interesse da Administração.

§2º Nos casos de extinção de órgão ou entidade, os servidores estáveis que não puderem ser redistribuídos, na forma deste artigo, serão colocados em disponibilidade, até seu aproveitamento na forma prevista em lei.

**CAPÍTULO IV  
DA DISPOSIÇÃO**

Art. 43. Disposição é a cessão do servidor para ter exercício, por prazo determinado, em órgão ou entidade diverso do quadro em que se encontrar lotado seu cargo, observada a conveniência do serviço.

Art. 44. A disposição poderá ocorrer para:

- I - outro quadro de lotação do Poder Executivo;
- II - entidade da Administração Indireta Municipal;
- III - outro Poder do Município;
- IV - órgão ou entidade da União, do Estado ou de outro Município.

§1º Nas hipóteses dos Incisos I, II, III e IV do artigo, a disposição se dará sem ônus para o Executivo Municipal, salvo se o convênio dispuser de maneira diversa. (Redação dada pela Lei nº 3044/2005)

§2º A disposição que decorra do cumprimento de requisição prevista em lei federal, será com ônus para o Município, se a lei específica assim o determinar.

Art. 45. Lei especial poderá:

- I - estabelecer, excepcionalmente, outras formas de disposição, com ou sem ônus para o Município; ou
- II - vedar a disposição, nos casos que mencionar, ou restringir a sua concessão em relação a cargos, quadros ou carreiras específicas.

Art. 46. O ato de disposição é de competência do Prefeito Municipal ou do Presidente da Câmara, dentro de seu respectivo âmbito, podendo haver delegação.

**TÍTULO V  
DO TEMPO DE SERVIÇOS**

**CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 47. A apuração do tempo de serviço será feita em dias, que serão convertidos em anos, considerando o ano como 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.

Parágrafo único. Serão computados os dias de efetivo exercício, à vista de documentação própria que comprove frequência.

Art. 48. São considerados de efetivo exercício os afastamentos do servidor por motivo de:

- I - férias e férias-prêmio;
- II - casamento, por 08 (oito) dias consecutivos;