OP-007ST-20
CÓD.: 7891182036917

Câmara Municipal de Custódia do Estado de Pernambuco

Recepcionista

Língua Portuguesa

Elementos de construção do texto e seu sentido: tipos de texto (literário e não literário, narrativo, descritivo e argumentativo). Interpretação e organização interna. 01
Semântica: sentido e emprego dos vocábulos. Campos semânticos. 17
Emprego de tempos e modos dos verbos em português. 19
Morfologia: reconhecimento, emprego e sentido das classes gramaticais. Processos de formação de palavras. Mecanismos de flexão dos nomes e verbos. 19
Sintaxe: frase, oração e período. Termos da oração. Processos de coordenação e subordinação.. 31
Concordância nominal e verbal. 38
Transitividade e regência de nomes e verbos. 43
Padrões gerais de colocação pronominal no português. 47
Mecanismos de coesão textual. 47
Ortografia. 51
Acentuação gráfica. 53
Emprego do sinal indicativo de crase.. 56
Pontuação.. 58
Estilística: figuras de linguagem. 60
Reescrita de frases: substituição, deslocamento, paralelismo. 64
Variação linguística: norma culta. 64

Conhecimentos Matemáticos

Raciocínio lógico. 01
Conjuntos numéricos: números naturais, inteiros e racionais. Operações fundamentais: adição, subtração, multiplicação e divisão. Resolução de problemas. 37
Regra de três simples. 47
Porcentagem. 48
Geometria básica. 50
Sistema monetário brasileiro. 53
Noções de lógica.. 55
Sistema de medidas: comprimento, superfície, volume, massa, capacidade e tempo. 67
Fundamentos de Estatística. 70

Noções de Direito Administrativo e Constitucional

A administração pública: princípios da administração pública. 01
Poderes administrativos. 01
Atos administrativos. 05
Licitações e contratos administrativos. 10
Serviços públicos. 26

Servidores públicos: regime especial, regime trabalhista, expediente funcional e organizacional. Cargo, emprego e função pública. 33
Órgãos públicos. 68
Improbidade administrativa. 77
Processo administrativo. 82
Constituição da República Federativa do Brasil: dos Princípios Fundamentais – arts. 1º ao 4º;. 89
Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos – art. 5º; dos Direitos Sociais – arts. 6º ao 11º; da Nacionalidade – arts. 12º e 13º; dos Direitos Políticos – arts. 14º ao 16º; 91
Da Organização Político-Administrativa – arts. 18º e 19º; dos Municípios – arts. 29º ao 31º; da Administração Pública – arts. 37º ao 41º. 102

Noções de Informática

Noções de sistema operacional (ambientes Linux e Windows). 01
Edição de textos, planilhas e apresentações (ambientes Microsoft Office e BrOffice). 31
Rede de Computadores: Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet; Programas de navegação (Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome e similares); Sítio de busca e pesquisa na internet; 67
Programas de correio eletrônico (Outlook Express, Mozilla Thunderbird e similares). Grupos de discussão; 77
Redes Sociais; 80
Computação na nuvem (cloud computing). 83
Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas. 86
Segurança da informação: Procedimentos de segurança; Noções de vírus, worms e pragas virtuais; Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, anti-spyware, etc; 90
Procedimento de backup; 95
Armazenamento de dados na nuvem (cloud storage) 96

Conhecimentos Específicos
Recepcionista

Noções de Cidadania; 01
Qualidade no atendimento: Atendimento ao público interno e externo. Comunicação. Elementos da comunicação, emissor e receptor. 03
Redação e Documentos oficiais: formas de tratamento, elaboração, organização e expedição de documentos oficiais como relatório, ofício, memorando, aviso, ata, atestado, declaração, despacho, portaria, moção, pedido de providência, requerimento, circular e etc. 15
Recepção e despacho de documentos. 76
Uso de equipamentos de escritório. 77
Correspondência Oficial, recebimentos e envios. 79
Técnicas de arquivos, organização, localização e manutenção. Protocolos em geral, recebimento, envio e registro. 79

Relacionamento Interpessoal. 90
Linguagem social. 99
Conhecimentos básicos em informática: Software, hardware e redes. Editor de texto. Planilha Eletrônica. Conceitos de Internet e Intranet. Correio eletrônico. Cópias de segurança (backup). Conceito e organização de arquivos (pastas/diretórios). Tipos de arquivos. Noções básicas de armazenamento de dados. 99

AVISO IMPORTANTE

A **Apostilas Opção** **não** está vinculada as organizadoras de Concurso Público. A aquisição do material **não** garante sua inscrição ou ingresso na carreira pública.

Sua Apostila aborda os tópicos do Edital de forma prática e esquematizada.

Alterações e Retificações após a divulgação do Edital estarão disponíveis em **Nosso Site** na **Versão Digital**.

Dúvidas sobre matérias podem ser enviadas através do site: https://www.apostilasopcao.com.br/contatos.php, com retorno do Professor no prazo de até **05 dias úteis**.

PIRATARIA É CRIME: É proibida a reprodução total ou parcial desta apostila, de acordo com o Artigo 184 do Código Penal.

Apostilas Opção, a Opção certa para a sua realização.

CONTEÚDO EXTRA

Aqui você vai saber tudo sobre o Conteúdo Extra Online

Para acessar o **Conteúdo Extra Online** *(vídeoaulas, testes e dicas)* **digite** em seu navegador: **www.apostilasopcao.com.br/extra**

O **Conteúdo Extra Online** é apenas um material de apoio complementar aos seus estudos.

O **Conteúdo Extra Online** **não** é elaborado de acordo com Edital da sua Apostila.

O **Conteúdo Extra Online** foi tirado de diversas fontes da internet e **não** foi revisado.

A **Apostilas Opção** **não** se responsabiliza pelo **Conteúdo Extra Online**.

LÍNGUA PORTUGUESA

Elementos de construção do texto e seu sentido: tipos de texto (literário e não literário, narrativo, descritivo e argumentativo). Interpretação e organização interna. 01
Semântica: sentido e emprego dos vocábulos. Campos semânticos. 17
Emprego de tempos e modos dos verbos em português. 19
Morfologia: reconhecimento, emprego e sentido das classes gramaticais. Processos de formação de palavras. Mecanismos de flexão dos nomes e verbos. 19
Sintaxe: frase, oração e período. Termos da oração. Processos de coordenação e subordinação. 31
Concordância nominal e verbal. 38
Transitividade e regência de nomes e verbos. 43
Padrões gerais de colocação pronominal no português. 47
Mecanismos de coesão textual. 47
Ortografia. 51
Acentuação gráfica. 53
Emprego do sinal indicativo de crase. 56
Pontuação. 58
Estilística: figuras de linguagem. 60
Reescrita de frases: substituição, deslocamento, paralelismo. 64
Variação linguística: norma culta. 64

ELEMENTOS DE CONSTRUÇÃO DO TEXTO E SEU SENTIDO: TIPOS DE TEXTO (LITERÁRIO E NÃO LITERÁRIO, NARRATIVO, DESCRITIVO E ARGUMENTATIVO). INTERPRETAÇÃO E ORGANIZAÇÃO INTERNA.

Texto – é um conjunto de ideias organizadas e relacionadas entre si, formando um todo significativo capaz de produzir interação comunicativa (capacidade de codificar e decodificar).

Contexto – um texto é constituído por diversas frases. Em cada uma delas, há uma informação que se liga com a anterior e/ou com a posterior, criando condições para a estruturação do conteúdo a ser transmitido. A essa interligação dá-se o nome de *contexto*. O relacionamento entre as frases é tão grande que, se uma frase for retirada de seu contexto original e analisada separadamente, poderá ter um significado diferente daquele inicial.

Intertexto - comumente, os textos apresentam referências diretas ou indiretas a outros autores através de citações. Esse tipo de recurso denomina-se *intertexto*.

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

Normalmente, numa prova, o candidato deve:

1- **Identificar** os elementos fundamentais de uma argumentação, de um processo, de uma época (neste caso, procuram-se os verbos e os advérbios, os quais definem o tempo).

2- **Comparar** as relações de semelhança ou de diferenças entre as situações do texto.

3- **Comentar**/relacionar o conteúdo apresentado com uma realidade.

4- **Resumir** as ideias centrais e/ou secundárias.

5- **Parafrasear** = reescrever o texto com outras palavras.

Condições básicas para interpretar

Fazem-se necessários:

- Conhecimento histórico-literário (escolas e gêneros literários, estrutura do texto), leitura e prática;
- Conhecimento gramatical, estilístico (qualidades do texto) e semântico;

Observação – na semântica (significado das palavras) incluem-se: *homônimos e parônimos, denotação e conotação, sinonímia e antonímia, polissemia, figuras de linguagem,* entre outros.

- Capacidade de observação e de síntese;
- Capacidade de raciocínio.

Interpretar / Compreender

Interpretar significa:

- *Explicar, comentar, julgar, tirar conclusões, deduzir.*
- *Através do texto, infere-se que...*
- *É possível deduzir que...*
- *O autor permite concluir que...*
- *Qual é a intenção do autor ao afirmar que...*

Compreender significa

- *entendimento, atenção ao que realmente está escrito.*
- *o texto diz que...*
- *é sugerido pelo autor que...*
- *de acordo com o texto, é correta ou errada a afirmação...*
- *o narrador afirma...*

Erros de interpretação

- Extrapolação ("*viagem*") = ocorre quando se sai do contexto, acrescentando ideias que não estão no texto, quer por conhecimento prévio do tema quer pela imaginação.
- Redução = é o oposto da extrapolação. Dá-se atenção apenas a um aspecto (esquecendo que um texto é um conjunto de ideias), o que pode ser insuficiente para o entendimento do tema desenvolvido.
- Contradição = às vezes o texto apresenta ideias contrárias às do candidato, fazendo-o tirar conclusões equivocadas e, consequentemente, errar a questão.

Observação - Muitos pensam que existem a ótica do escritor e a ótica do leitor. Pode ser que existam, mas numa prova de concurso, o que deve ser levado em consideração é o que o autor diz e nada mais.

Coesão - é o emprego de mecanismo de sintaxe que relaciona palavras, orações, frases e/ou parágrafos entre si. Em outras palavras, a coesão dá-se quando, através de um pronome relativo, uma conjunção (NEXOS), ou um pronome oblíquo átono, há uma relação correta entre o que se vai dizer e o que já foi dito.

Observação – São muitos os erros de coesão no dia a dia e, entre eles, está o mau uso do pronome relativo e do pronome oblíquo átono. Este depende da regência do verbo; aquele, do seu antecedente. Não se pode esquecer também de que os pronomes relativos têm, cada um, valor semântico, por isso a necessidade de adequação ao antecedente.

Os pronomes relativos são muito importantes na interpretação de texto, pois seu uso incorreto traz erros de coesão. Assim sendo, deve-se levar em consideração que existe um pronome relativo adequado a cada circunstância, a saber:

- *que* (neutro) - relaciona-se com qualquer antecedente, mas depende das condições da frase.
- *qual* (neutro) idem ao anterior.
- *quem* (pessoa)
- *cujo* (posse) - antes dele aparece o possuidor e depois o objeto possuído.
- *como* (modo)
- *onde* (lugar)
- *quando* (tempo)
- *quanto* (montante)

Exemplo:

Falou tudo QUANTO queria (correto)

Falou tudo QUE queria (errado - antes do QUE, deveria aparecer o demonstrativo O).

Dicas para melhorar a interpretação de textos

- Leia todo o texto, procurando ter uma visão geral do assunto. *Se ele for longo, não desista! Há muitos candidatos na disputa, portanto, quanto mais informação você absorver com a leitura, mais chances terá de resolver as questões.*
- Se encontrar palavras desconhecidas, não interrompa a leitura.
- Leia, leia bem, leia profundamente, ou seja, leia o texto, pelo menos, duas vezes – *ou quantas forem necessárias*.
- *Procure fazer inferências, deduções (chegar a uma conclusão)*.
- **Volte ao texto quantas vezes precisar**.
- **Não permita que prevaleçam suas ideias sobre as do autor**.

- Fragmente o texto (parágrafos, partes) para melhor compreensão.

- Verifique, com atenção e cuidado, o enunciado de cada questão.

- O autor defende ideias e você deve percebê-las.

- Observe as relações interparágrafos. Um parágrafo geralmente mantém com outro uma relação de continuação, conclusão ou falsa oposição. Identifique muito bem essas relações.

- Sublinhe, em cada parágrafo, o tópico frasal, ou seja, a ideia mais importante.

- **Nos enunciados, grife palavras como "correto" ou "incorreto", evitando, assim, uma confusão na hora da resposta** *– o que vale não somente para Interpretação de Texto, mas para todas as demais questões!*

- Se o foco do enunciado for o tema ou a ideia principal, leia com atenção a introdução e/ou a conclusão.

- Olhe com especial atenção os pronomes relativos, pronomes pessoais, pronomes demonstrativos, etc., chamados *vocábulos relatores*, porque remetem a outros vocábulos do texto.

Fontes de pesquisa:

http://www.tudosobreconcursos.com/materiais/portugues/como-interpretar-textos

http://portuguesemfoco.com/pf/09-dicas-para-melhorar-a-interpretacao-de-textos-em-provas

http://www.portuguesnarede.com/2014/03/dicas-para-voce-interpretar-melhor-um.html

http://vestibular.uol.com.br/cursinho/questoes/questao-117-portugues.htm

QUESTÕES

1-) (SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL/DF – TÉCNICO EM ELETRÔNICA – IADES/2014)

Gratuidades

Crianças com até cinco anos de idade e adultos com mais de 65 anos de idade têm acesso livre ao Metrô-DF. Para os menores, é exigida a certidão de nascimento e, para os idosos, a carteira de identidade. Basta apresentar um documento de identificação aos funcionários posicionados no bloqueio de acesso.

Disponível em: <http://www.metro.df.gov.br/estacoes/gratuidades.html> Acesso em: 3/3/2014, com adaptações.

Conforme a mensagem do primeiro período do texto, assinale a alternativa correta.

(A) Apenas as crianças com até cinco anos de idade e os adultos com 65 anos em diante têm acesso livre ao Metrô-DF.

(B) Apenas as crianças de cinco anos de idade e os adultos com mais de 65 anos têm acesso livre ao Metrô-DF.

(C) Somente crianças com, no máximo, cinco anos de idade e adultos com, no mínimo, 66 anos têm acesso livre ao Metrô-DF.

(D) Somente crianças e adultos, respectivamente, com cinco anos de idade e com 66 anos em diante, têm acesso livre ao Metrô-DF.

(E) Apenas crianças e adultos, respectivamente, com até cinco anos de idade e com 65 anos em diante, têm acesso livre ao Metrô-DF.

Dentre as alternativas apresentadas, a única que condiz com as informações expostas no texto é "Somente crianças com, no máximo, cinco anos de idade e adultos com, no mínimo, 66 anos têm acesso livre ao Metrô-DF".

RESPOSTA: "C".

2-) (SUSAM/AM – TÉCNICO (DIREITO) – FGV/2014 - adaptada) "Se alguém que é gay procura Deus e tem boa vontade, quem sou eu para julgá-lo?" a declaração do Papa Francisco, pronunciada durante uma entrevista à imprensa no final de sua visita ao Brasil, ecoou como um trovão mundo afora. Nela existe mais forma que substância – mas a forma conta". (...)

(Axé Silva, O Mundo, setembro 2013)

O texto nos diz que a declaração do Papa ecoou como um trovão mundo afora. Essa comparação traz em si mesma dois sentidos, que são

(A) o barulho e a propagação.

(B) a propagação e o perigo.

(C) o perigo e o poder.

(D) o poder e a energia.

(E) a energia e o barulho.

Ao comparar a declaração do Papa Francisco a um trovão, provavelmente a intenção do autor foi a de mostrar o "barulho" que ela causou e sua propagação mundo afora. Você pode responder à questão por eliminação: a segunda opção das alternativas relaciona-se a "mundo afora", ou seja, que se propaga, espalha. Assim, sobraria apenas a alternativa A!

RESPOSTA: "A".

3-) (SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL/DF – TÉCNICO EM CONTABILIDADE – IADES/2014 - adaptada)

Concha Acústica

Localizada às margens do Lago Paranoá, no Setor de Clubes Esportivos Norte (ao lado do Museu de Arte de Brasília – MAB), está a Concha Acústica do DF. Projetada por Oscar Niemeyer, foi inaugurada oficialmente em 1969 e doada pela Terracap à Fundação Cultural de Brasília (hoje Secretaria de Cultura), destinada a espetáculos ao ar livre. Foi o primeiro grande palco da cidade.

Disponível em: <http://www.cultura.df.gov.br/nossa-cultura/concha- acustica.html>. Acesso em: 21/3/2014, com adaptações.

Assinale a alternativa que apresenta uma mensagem compatível com o texto.

(A) A Concha Acústica do DF, que foi projetada por Oscar Niemeyer, está localizada às margens do Lago Paranoá, no Setor de Clubes Esportivos Norte.

(B) Oscar Niemeyer projetou a Concha Acústica do DF em 1969.

(C) Oscar Niemeyer doou a Concha Acústica ao que hoje é a Secretaria de Cultura do DF.

(D) A Terracap transformou-se na Secretaria de Cultura do DF.

(E) A Concha Acústica foi o primeiro palco de Brasília.

Recorramos ao texto: "Localizada às margens do Lago Paranoá, no Setor de Clubes Esportivos Norte (ao lado do Museu de Arte de Brasília – MAB), está a Concha Acústica do DF. Projetada por Oscar Niemeyer". As informações contidas nas demais alternativas são incoerentes com o texto.

RESPOSTA: "A".

ESTRUTURAÇÃO E ARTICULAÇÃO DO TEXTO.

Primeiramente, o que nos faz produzir um texto é a capacidade que temos de pensar. Por meio do pensamento, elaboramos todas as informações que recebemos e orientamos as ações que interferem na realidade e organização de nossos escritos. O que lemos é produto de um pensamento transformado em texto.

Logo, como cada um de nós tem seu modo de pensar, quando escrevemos sempre procuramos uma maneira organizada do leitor compreender as nossas ideias. A finalidade da escrita é direcionar totalmente o que você quer dizer, por meio da comunicação.

Para isso, os elementos que compõem o texto se subdividem em: introdução, desenvolvimento e conclusão. Todos eles devem ser organizados de maneira equilibrada.

Introdução

Caracterizada pela entrada no assunto e a argumentação inicial. A ideia central do texto é apresentada nessa etapa. Essa apresentação deve ser direta, sem rodeios. O seu tamanho raramente excede a 1/5 de todo o texto. Porém, em textos mais curtos, essa proporção não é equivalente. Neles, a introdução pode ser o próprio título. Já nos textos mais longos, em que o assunto é exposto em várias páginas, ela pode ter o tamanho de um capítulo ou de uma parte precedida por subtítulo. Nessa situação, pode ter vários parágrafos. Em redações mais comuns, que em média têm de 25 a 80 linhas, a introdução será o primeiro parágrafo.

Desenvolvimento

A maior parte do texto está inserida no desenvolvimento, que é responsável por estabelecer uma ligação entre a introdução e a conclusão. É nessa etapa que são elaboradas as ideias, os dados e os argumentos que sustentam e dão base às explicações e posições do autor. É caracterizado por uma "ponte" formada pela organização das ideias em uma sequência que permite formar uma relação equilibrada entre os dois lados.

O autor do texto revela sua capacidade de discutir um determinado tema no desenvolvimento, e é através desse que o autor mostra sua capacidade de defender seus pontos de vista, além de dirigir a atenção do leitor para a conclusão. As conclusões são fundamentadas a partir daqui.

Para que o desenvolvimento cumpra seu objetivo, o escritor já deve ter uma ideia clara de como será a conclusão. Daí a importância em planejar o texto.

Em média, o desenvolvimento ocupa 3/5 do texto, no mínimo. Já nos textos mais longos, pode estar inserido em capítulos ou trechos destacados por subtítulos. Apresentar-se-á no formato de parágrafos medianos e curtos.

Os principais erros cometidos no desenvolvimento são o desvio e a desconexão da argumentação. O primeiro está relacionado ao autor tomar um argumento secundário que se distancia da discussão inicial, ou quando se concentra em apenas um aspecto do tema e esquece o seu todo. O segundo caso acontece quando quem redige tem muitas ideias ou informações sobre o que está sendo discutido, não conseguindo estruturá-las. Surge também a dificuldade de organizar seus pensamentos e definir uma linha lógica de raciocínio.

Conclusão

Considerada como a parte mais importante do texto, é o ponto de chegada de todas as argumentações elaboradas. As ideias e os dados utilizados convergem para essa parte, em que a exposição ou discussão se fecha.

Em uma estrutura normal, ela não deve deixar uma brecha para uma possível continuidade do assunto; ou seja, possui atributos de síntese. A discussão não deve ser encerrada com argumentos repetitivos, como por exemplo: "Portanto, como já dissemos antes...", "Concluindo...", "Em conclusão...".

Sua proporção em relação à totalidade do texto deve ser equivalente ao da introdução: de 1/5. Essa é uma das características de textos bem redigidos.

Os seguintes erros aparecem quando as conclusões ficam muito longas:

- O problema aparece quando não ocorre uma exploração devida do desenvolvimento, o que gera uma invasão das ideias de desenvolvimento na conclusão.
- Outro fator consequente da insuficiência de fundamentação do desenvolvimento está na conclusão precisar de maiores explicações, ficando bastante vazia.
- Enrolar e "encher linguiça" são muito comuns no texto em que o autor fica girando em torno de ideias redundantes ou paralelas.
- Uso de frases vazias que, por vezes, são perfeitamente dispensáveis.
- Quando não tem clareza de qual é a melhor conclusão, o autor acaba se perdendo na argumentação final.

Em relação à abertura para novas discussões, a conclusão não pode ter esse formato, **exceto** pelos seguintes fatores:

- Para não influenciar a conclusão do leitor sobre temas polêmicos, o autor deixa a conclusão em aberto.
- Para estimular o leitor a ler uma possível continuidade do texto, o autor não fecha a discussão de propósito.
- Por apenas apresentar dados e informações sobre o tema a ser desenvolvido, o autor não deseja concluir o assunto.
- Para que o leitor tire suas próprias conclusões, o autor enumera algumas perguntas no final do texto.

A maioria dessas falhas pode ser evitada se antes o autor fizer um esboço de todas as suas ideias. Essa técnica é um roteiro, em que estão presentes os planejamentos. Naquele devem estar indicadas as melhores sequências a serem utilizadas na redação; ele deve ser o mais enxuto possível.

Fonte de pesquisa:
http://producao-de-textos.info/mos/view/Caracter%C3%ADsticas_e_Estruturas_do_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 sucesso. 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 dos efeitos de sentido que ocorre nos textos literários quando a personagem tem a consciência de que suas ações não serão bem-sucedidas ou que está entrando por um caminho ruim, mas o leitor já tem essa consciência.

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:

QUESTÕES

01. (IF-GO - Assistente em Administração – CS-UFG – 2019)

Os Três Porquinhos e o Lobo, "Nossos Velhos Conhecidos"

Era uma vez Três Porquinhos e um Lobo Bruto. Os Três Porquinhos eram pessoas de muito boa família, e ambos tinham herdado dos pais, donos de uma churrascaria, um talento deste tamanho. Pedro, o mais velho, pintava que era uma maravilha – um verdadeiro Beethoven. Joaquim, o do meio, era um espanto das contas de somar e multiplicar, até indo à feira fazer compras sozinho. E Ananás, o menor, esse botava os outros dois no bolso – e isso não é maneira de dizer. Ananás era um mágico admirável. Mas o negócio é que – não é assim mesmo, sempre? – Pedro não queria pintar, gostava era de cozinhar, e todo dia estragava pelo menos um quilo de macarrão e duas dúzias de ovos tentando fazer uma bacalhoada. Joaquim vivia perseguindo meretrizes e travestis, porque achava matemática chato, era doido por imoralidade aplicada. E Ananás detestava as mágicas que fazia tão bem – queria era descobrir a epistemologia da realidade cotidiana. Daí que um Lobo Bruto, que ia passando um dia, comeu os três e nem percebeu o talento que degustava, nem as incoerências que transitam pela alma cultivada. MORAL: É INÚTIL ATIRAR PÉROLAS AOS LOBOS.

Fernandes, Millôr. *100 Fábulas fabulosas*. Rio de Janeiro: Record, 2003.

Ao anunciar Os Três Porquinhos e o Lobo como "Velhos Conhecidos", a fábula produz ironia porque

A) a história narrada sofre alterações, mas a moral da história explicitada ao final do texto mantém-se a mesma da forma original.
B) as descrições das personagens trazem características que subvertem a moral da história transmitida pela forma original.
C) a atualização das características das personagens resulta em uma idealização compatível com os valores da vida contemporânea.
D) o desfecho da narrativa ocorre de maneira abrupta, explicitando a possibilidade de um final feliz no mundo atual.

02. (SESACRE - Agente Administrativo – IBFC – 2019)
Leia com atenção a tira de "Calvin e Haroldo", criada pelo cartunista Bill Watterson, para responder à questão.

CONHECIMENTOS MATEMÁTICOS

Raciocínio lógico. 01
Conjuntos numéricos: números naturais, inteiros e racionais. Operações fundamentais: adição, subtração, multiplicação e divisão. Resolução de problemas. 37
Regra de três simples 47
Porcentagem. 48
Geometria básica. 50
Sistema monetário brasileiro. 53
Noções de lógica. 55
Sistema de medidas: comprimento, superfície, volume, massa, capacidade e tempo. 67
Fundamentos de Estatística. 70

RACIOCÍNIO LÓGICO.

RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO

Este tipo de raciocínio testa sua habilidade de resolver problemas matemáticos, e é uma forma de medir seu domínio das diferentes áreas do estudo da Matemática: Aritmética, Álgebra, leitura de tabelas e gráficos, Probabilidade e Geometria etc. Essa parte consiste nos seguintes conteúdos:

- Operação com conjuntos.
- Cálculos com porcentagens.
- Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais.
- Geometria básica.
- Álgebra básica e sistemas lineares.
- Calendários.
- Numeração.
- Razões Especiais.
- Análise Combinatória e Probabilidade.
- Progressões Aritmética e Geométrica.

RACIOCÍNIO LÓGICO DEDUTIVO

Este tipo de raciocínio está relacionado ao conteúdo Lógica de Argumentação.

ORIENTAÇÕES ESPACIAL E TEMPORAL

O raciocínio lógico espacial ou orientação espacial envolvem figuras, dados e palitos. O raciocínio lógico temporal ou orientação temporal envolve datas, calendário, ou seja, envolve o tempo.

O mais importante é praticar o máximo de questões que envolvam os conteúdos:

- Lógica sequencial
- Calendários

RACIOCÍNIO VERBAL

Avalia a capacidade de interpretar informação escrita e tirar conclusões lógicas.

Uma avaliação de raciocínio verbal é um tipo de análise de habilidade ou aptidão, que pode ser aplicada ao se candidatar a uma vaga. Raciocínio verbal é parte da capacidade cognitiva ou inteligência geral; é a percepção, aquisição, organização e aplicação do conhecimento por meio da linguagem.

Nos testes de raciocínio verbal, geralmente você recebe um trecho com informações e precisa avaliar um conjunto de afirmações, selecionando uma das possíveis respostas:

A – Verdadeiro (A afirmação é uma consequência lógica das informações ou opiniões contidas no trecho)

B – Falso (A afirmação é logicamente falsa, consideradas as informações ou opiniões contidas no trecho)

C – Impossível dizer (Impossível determinar se a afirmação é verdadeira ou falsa sem mais informações)

ESTRUTURAS LÓGICAS

1. Proposição

Proposição ou sentença é um termo utilizado para exprimir ideias, através de um conjunto de palavras ou símbolos. Este conjunto descreve o conteúdo dessa ideia.

São exemplos de **proposições**:

p: Pedro é médico.

q: 5 > 8

r: Luíza foi ao cinema ontem à noite.

2. Princípios fundamentais da lógica

Princípio da Identidade: A é A. Uma coisa é o que é. O que é, é; e o que não é, não é. Esta formulação remonta a Parménides de Eleia.

Principio da não contradição: Uma proposição não pode ser verdadeira e falsa, ao mesmo tempo.

Principio do terceiro excluído: Uma alternativa só pode ser verdadeira ou falsa.

3. Valor lógico

Considerando os princípios citados acima, uma proposição é classificada como verdadeira ou falsa.

Sendo assim o valor lógico será:

- a verdade (**V**), quando se trata de uma proposição verdadeira.
- a falsidade (**F**), quando se trata de uma proposição falsa.

4. Conectivos lógicos

Conectivos lógicos são palavras usadas para conectar as proposições formando novas sentenças.

Os principais conectivos lógicos são:

$\sim$	não
$\wedge$	e
$\vee$	Ou
$\rightarrow$	se…então
$\leftrightarrow$	se e somente se

5. Proposições simples e compostas

As proposições simples são assim caracterizadas por apresentarem apenas uma ideia. São indicadas pelas letras minúsculas: p, q, r, s, t...

As proposições compostas são assim caracterizadas por apresentarem mais de uma proposição conectadas pelos conectivos lógicos. São indicadas pelas letras maiúsculas: P, Q, R, S, T...

Obs: A notação Q(r, s, t), por exemplo, está indicando que a proposição composta Q é formada pelas proposições simples r, s e t.

<u>Exemplo</u>:

<u>Proposições simples</u>:

p: Meu nome é Raissa

q: São Paulo é a maior cidade brasileira

r: 2+2=5

s: O número 9 é ímpar

t: O número 13 é primo

<u>Proposições compostas</u>

P: O número 12 é divisível por 3 e 6 é o dobro de 12.

Q: A raiz quadrada de 9 é 3 e 24 é múltiplo de 3.

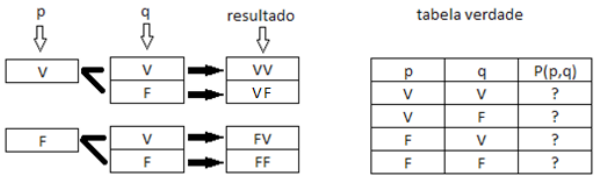
R(s, t): O número 9 é ímpar e o número 13 é primo.

6. Tabela-Verdade

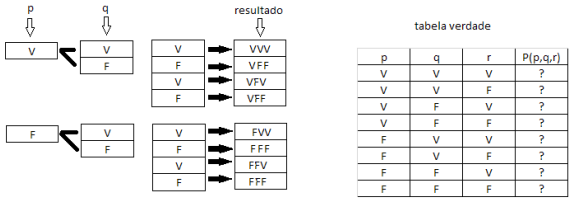
A tabela-verdade é usada para determinar o valor lógico de uma proposição composta, sendo que os valores das proposições simples já são conhecidos. Pois o valor lógico da proposição composta depende do valor lógico da proposição simples.

A seguir vamos compreender como se constrói essas tabelas--verdade partindo da árvore das possibilidades dos valores lógicos das preposições simples, e mais adiante veremos como determinar o valor lógico de uma proposição composta.

Proposição composta do tipo P(p, q)



Proposição composta do tipo P(p, q, r)



Proposição composta do tipo P(p, q, r, s)

A tabela-verdade possui $2^4 = 16$ linhas e é formada igualmente as anteriores.

⋮

Proposição composta do tipo P(p1, p2, p3,..., pn)

A tabela-verdade possui 2^n linhas e é formada igualmente as anteriores.

7. O conectivo <u>não</u> e a negação

O conectivo **não** e a **negação** de uma proposição **p** é outra proposição que tem como valor lógico **V** se p for falsa e **F** se p é verdadeira. O símbolo ~p (**não p**) representa a negação de **p** com a seguinte tabela-verdade:

P	~P
V	F
F	V

Exemplo:

p = 7 é ímpar
~p = 7 não é ímpar

P	~P
V	F

q = 24 é múltiplo de 5
~q = 24 não é múltiplo de 5

q	~q
F	V

8. O conectivo <u>e</u> e a conjunção

O conectivo **e** e a **conjunção** de duas proposições **p** e **q** é outra proposição que tem como valor lógico **V** se p e q forem verdadeiras, e **F** em outros casos. O símbolo p ∧ q (**p e q**) representa a conjunção, com a seguinte tabela-verdade:

P	q	p ∧ q
V	V	V
V	F	F
F	V	F
F	F	F

Exemplo

p = 2 é par
q = o céu é rosa
p **∧** q = 2 é par **e** o céu é rosa

P	q	p ∧ q
V	F	F

p = 9 < 6
q = 3 é par
p **∧** q: 9 < 6 **e** 3 é par

P	q	p ∧ q
F	F	F

9. O conectivo <u>ou</u> e a disjunção

O conectivo **ou** e a **disjunção** de duas proposições **p** e **q** é outra proposição que tem como valor lógico **V** se alguma das proposições for verdadeira e **F** se as duas forem falsas. O símbolo p ∨ q (**p ou q**) representa a disjunção, com a seguinte tabela-verdade:

P	q	p V q
V	V	V
V	F	V
F	V	V
F	F	F

Exemplo:
p = 2 é par
q = o céu é rosa
p **v** q = 2 é par **ou** o céu é rosa

P	q	p V q
V	F	V

10. O conectivo <u>se... então...</u> e a condicional

A condicional se **p** então **q** é outra proposição que tem como valor lógico **F** se p é verdadeira e q é falsa. O símbolo p → q representa a condicional, com a seguinte tabela-verdade:

P	q	p → q
V	V	V
V	F	F
F	V	V
F	F	V

Exemplo:
P: 7 + 2 = 9
Q: 9 – 7 = 2
p → q: **Se** 7 + 2 = 9 **então** 9 – 7 = 2

P	q	p → q
V	V	V

p = 7 + 5 < 4
q = 2 é um número primo
p → q: **Se** 7 + 5 < 4 **então** 2 é um número primo.

P	q	p → q
F	V	V

p = 24 é múltiplo de 3 q = 3 é par
p → q: **Se** 24 é múltiplo de 3 **então** 3 é par.

P	q	p → q
V	F	F

p = 25 é múltiplo de 2
q = 12 < 3
p → q: **Se** 25 é múltiplo de 2 **então** 2 < 3.

P	q	p → q
F	F	V

11. O conectivo <u>se e somente se</u> e a bicondicional

A bicondicional **p** se e somente se **q** é outra proposição que tem como valor lógico **V** se p e q forem ambas verdadeiras ou ambas falsas, e **F** nos outros casos.

O símbolo $p \leftrightarrow q$ representa a bicondicional, com a seguinte tabela-verdade:

P	q	p ↔ q
V	V	V
V	F	F
F	V	F
F	F	V

Exemplo
p = 24 é múltiplo de 3
q = 6 é ímpar
$p \leftrightarrow q$ = 24 é múltiplo de 3 **se, e somente se,** 6 é ímpar.

P	q	p ↔ q
V	F	F

12. Tabela-Verdade de uma proposição composta

Exemplo

Veja como se procede a construção de uma tabela-verdade da proposição composta P(p, q) = ((p ∨ q) → (~p)) → (p ∧ q), onde p e q são duas proposições simples.

Resolução

Uma tabela-verdade de uma proposição do tipo P(p, q) possui 2^4 = 4 linhas, logo:

p	q	p V q	~p	(p V p)→(~p)	p Λ q	((p V p)→(~p))→(p Λ q)
V	V					
V	F					
F	V					
F	F					

Agora veja passo a passo a determinação dos valores lógicos de P.

a) Valores lógicos de p v q

p	q	p V q	~p	(p V p)→(~p)	p Λ q	((p V p)→(~p))→(p Λ q)
V	V	V				
V	F	V				
F	V	V				
F	F	F				

b) Valores lógicos de ~P

p	q	p V q	~p	(p V p)→(~p)	p Λ q	((p V p)→(~p))→(p Λ q)
V	V	V	F			
V	F	V	F			
F	V	V	V			
F	F	F	V			

c) Valores lógicos de (p V p)→(~p)

p	q	p V q	~p	(p V p)→(~p)	p Λ q	((p V p)→(~p))→(p Λ q)
V	V	V	F	F		
V	F	V	F	F		
F	V	V	V	V		
F	F	F	V	V		

d) Valores lógicos de p Λ q

p	q	p V q	~p	(p V p)→(~p)	p Λ q	((p V p)→(~p))→(p Λ q)
V	V	V	F	F	V	
V	F	V	F	F	F	
F	V	V	V	V	F	
F	F	F	V	V	F	

e) Valores lógicos de ((p V p)→(~p))→(p Λ q)

p	q	p V q	~p	(p V p)→(~p)	p Λ q	((p V p)→(~p))→(p Λ q)
V	V	V	F	F	V	V
V	F	V	F	F	F	V
F	V	V	V	V	F	F
F	F	F	V	V	F	F

13. Tautologia

Uma proposição composta formada por duas ou mais proposições **p**, **q**, **r**, ... será dita uma **Tautologia** se ela for **sempre verdadeira**, independentemente dos valores lógicos das proposições **p**, **q**, **r**, ... que a compõem.

Exemplos:

• Gabriela passou no concurso do INSS **ou** Gabriela **não** passou no concurso do INSS

• **Não é verdade** que o professor Zambeli parece com o Zé gotinha **ou** o professor Zambeli parece com o Zé gotinha.

Ao invés de duas proposições, nos exemplos temos uma única proposição, afirmativa e negativa. Vamos entender isso melhor.

Exemplo:

Grêmio cai para segunda divisão **ou** o Grêmio **não** cai para segunda divisão

Vamos chamar a primeira proposição de "**p"** a segunda de "~**p**" e o conetivo de "V"

Assim podemos representar a "frase" acima da seguinte forma: **p V ~p**

Exemplo

A proposição **p**∨ **(~p)** é uma tautologia, pois o seu valor lógico é sempre V, conforme a tabela-verdade.

p	~P	p V q
V	F	V
F	V	V

Exemplo

A proposição **(p Λ q)** → **(p q)** é uma tautologia, pois a última coluna da tabela-verdade só possui V.

p	q	p Λ q	p↔q	(p Λ q)→(p↔q)
V	V	V	V	V
V	F	F	F	V
F	V	F	F	V
F	F	F	V	V

14. Contradição

Uma proposição composta formada por duas ou mais proposições **p**, **q**, **r**, ... será dita uma **contradição** se ela for **sempre falsa**, independentemente dos valores lógicos das proposições **p**, **q**, **r**, ... que a compõem

Exemplos:

• O Zorra total é uma porcaria **e** Zorra total **não** é uma porcaria

• Suelen mora em Petrópolis **e** Suelen **não** mora em Petrópolis

Ao invés de duas proposições, nos exemplos temos uma única proposição, afirmativa e negativa. Vamos entender isso melhor.

Exemplo:

Lula é o presidente do Brasil **e** Lula **não** é o presidente do Brasil

Vamos chamar a primeira proposição de "**p"** a segunda de "~**p**" e o conetivo de "^"

Assim podemos representar a "frase" acima da seguinte forma: **p ^ ~p**

Exemplo

A proposição **(p Λ q) Λ (p Λ q)** é uma contradição, pois o seu valor lógico é sempre F conforme a tabela-verdade. Que significa que uma proposição não pode ser falsa e verdadeira ao mesmo tempo, isto é, o princípio da não contradição.

NOÇÕES DE DIREITO ADMINISTRATIVO E CONSTITUCIONAL

A administração pública: princípios da administração pública. 01
Poderes administrativos. 01
Atos administrativos. 05
Licitações e contratos administrativos. 10
Serviços públicos. 26
Servidores públicos: regime especial, regime trabalhista, expediente funcional e organizacional. Cargo, emprego e função pública. 33
Órgãos públicos. 68
Improbidade administrativa. 77
Processo administrativo. 82
Constituição da República Federativa do Brasil: dos Princípios Fundamentais – arts. 1º ao 4º; 89
Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos – art. 5º; dos Direitos Sociais – arts. 6º ao 11º; da Nacionalidade – arts. 12º e 13º; dos Direitos Políticos – arts. 14º ao 16º; 91
Da Organização Político-Administrativa – arts. 18º e 19º; dos Municípios – arts. 29º ao 31º; da Administração Pública – arts. 37º ao 41º.. 102

A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.

PRINCÍPIOS

Os princípios jurídicos orientam a interpretação e a aplicação de outras normas. São as diretrizes do ordenamento jurídico, guias de interpretação, às quais a administração pública fica subordinada. Possuem um alto grau de generalidade e abstração, bem como um profundo conteúdo axiológico e valorativo.

Os princípios da Administração Pública são regras que surgem como parâmetros e diretrizes norteadoras para a interpretação das demais normas jurídicas.

Com função principal de garantir oferecer ***coerência e harmonia*** para o ordenamento jurídico e determinam a conduta dos agentes públicos no exercício de suas atribuições.

Encontram-se de maneira explícita/expressas no texto constitucional ou implícitas na ordem jurídica. Os primeiros são, por unanimidade, os chamados princípios expressos (ou explícitos), estão previstos no art. 37, *caput,* da Constituição Federal.

Princípios Expressos:

São os princípios expressos da Administração Pública os que estão inseridos no artigo 37 "*caput*" da Constituição Federal: *legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência*.

- *Legalidade*: O princípio da legalidade representa uma garantia para os administrados, pois qualquer ato da Administração Pública somente terá validade se respaldado em lei. Representa um limite para a atuação do Estado, visando à proteção do administrado em relação ao abuso de poder.

O princípio apresenta um perfil diverso no campo do Direito Público e no campo do Direito Privado. No Direito Privado, tendo em vista o interesse privado, as partes poderão fazer tudo o que a lei não proíbe; no Direito Público, diferentemente, existe uma relação de subordinação perante a lei, ou seja, só se pode fazer o que a lei expressamente autorizar.

- *Impessoalidade:* a Administração Pública não poderá atuar discriminando pessoas de forma gratuita, a Administração Pública deve permanecer numa posição de neutralidade em relação às pessoas privadas. A atividade administrativa deve ser destinada a todos os administrados, sem discriminação nem favoritismo, constituindo assim um desdobramento do princípio geral da igualdade, art. 5.º, *caput*, CF.

- *Moralidade:* A atividade da Administração Pública deve obedecer não só à lei, mas também à moral. Como a moral reside no campo do subjetivismo, a Administração Pública possui mecanismos que determinam a moral administrativa, ou seja, prescreve condutas que são moralmente aceitas na esfera do Poder Público.

- *Publicidade:* É o dever atribuído à Administração, de dar total transparência a todos os atos que praticar, ou seja, como regra geral, nenhum ato administrativo pode ser sigiloso.

A regra do princípio que veda o sigilo comporta algumas exceções, como quando os atos e atividades estiverem relacionados com a segurança nacional ou quando o conteúdo da informação for resguardado por sigilo (art. 37, § 3.º, II, da CF/88).

- *Eficiência:* A Emenda Constitucional nº 19 trouxe para o texto constitucional o princípio da eficiência, que obrigou a Administração Pública a aperfeiçoar os serviços e as atividades que presta, buscando otimização de resultados e visando atender o interesse público com maior eficiência.

Princípios Implícitos:

Os demais são os denominados princípios reconhecidos (ou implícitos), estes variam de acordo com cada jurista/doutrinador.

Destaca-se os seguintes princípios elaborados pela doutrina administrativa, dentre outros:

- *Princípio da Supremacia do Interesse Público sobre o Particular:* Sempre que houver necessidade de satisfazer um interesse público, em detrimento de um interesse particular, prevalece o interesse público. São as prerrogativas conferidas à Administração Pública, porque esta atua por conta dos interesses públicos.

No entanto, sempre que esses direitos forem utilizados para finalidade diversa do interesse público, o administrador será responsabilizado e surgirá o abuso de poder.

- *Indisponibilidade do Interesse Público:* Os bens e interesses públicos são indisponíveis, ou seja, não pertencem à Administração ou a seus agentes, cabendo aos mesmos somente sua gestão em prol da coletividade. Veda ao administrador quaisquer atos que impliquem renúncia de direitos da Administração ou que, injustificadamente, onerem a sociedade.

- *Autotutela:* é o princípio que autoriza que a Administração Pública revise os seus atos e conserte os seus erros.

- *Segurança Jurídica:* O ordenamento jurídico vigente garante que a Administração deve interpretar a norma administrativa da forma que melhor garanta o atendimento do fim público a que se dirige, vedada aplicação retroativa de nova interpretação.

- *Razoabilidade e da Proporcionalidade:* São tidos como princípios gerais de Direito, aplicáveis a praticamente todos os ramos da ciência jurídica. No âmbito do Direito Administrativo encontram aplicação especialmente no que concerne à prática de atos administrativos que impliquem restrição ou condicionamento a direitos dos administrados ou imposição de sanções administrativas.

- *Probidade Administrativa:* A conduta do administrador público deve ser honesta, pautada na boa conduta e na boa-fé.

- *Continuidade do Serviço Público:* Via de regra os serviços públicos por serem prestados no interesse da coletividade devem ser adequados e seu funcionamento não deve sofrer interrupções.

Ressaltamos que não há hierarquia entre os princípios (expressos ou não), visto que tais diretrizes devem ser aplicadas de forma harmoniosa. Assim, a aplicação de um princípio não exclui a aplicação de outro e nem um princípio se sobrepõe ao outros.

Nos termos do que estabelece o artigo 37 da Constituição Federal, os princípios da Administração abrangem a Administração Pública direta e indireta de quaisquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, vinculando todos os órgãos, entidades e agentes públicos de todas as esferas estatais ao cumprimento das premissas principiológicas.

PODERES ADMINISTRATIVOS.

O poder administrativo representa uma prerrogativa especial de direito público (conjunto de normas que disciplina a atividade estatal) outorgada aos agentes do Estado, no qual o administrador público para exercer suas funções necessita ser dotado de alguns poderes.

Esses poderes podem ser definidos como instrumentos que possibilitam à Administração cumprir com sua finalidade, contudo, devem ser utilizados dentro das normas e princípios legais que o regem.

Vale ressaltar que o administrador tem obrigação de zelar pelo dever de agir, de probidade, de prestar contas e o dever de pautar seus serviços com eficiência.

PODER HIERÁRQUICO

a Administração Pública é dotada de prerrogativa especial de organizar e escalonar seus órgãos e agentes de forma hierarquizada, ou seja, existe um escalonamento de poderes entre as pessoas e órgãos internamente na estrutura estatal

É pelo poder hierárquico que, por exemplo, um servidor está obrigado a cumprir ordem emanada de seu superior desde que não sejam manifestamente ilegais. É também esse poder que autoriza a delegação, a avocação, etc.

A lei é quem define as atribuições dos órgãos administrativos, bem como cargos e funções, de forma que haja harmonia e unidade de direção. Percebam que o poder hierárquico vincula o superior e o subordinado dentro do quadro da Administração Pública.

Compete ainda a Administração Pública:

a) editar atos normativos (resoluções, portarias, instruções), que tenham como objetivo ordenar a atuação dos órgãos subordinados, pois refere-se a atos normativos que geram efeitos internos e não devem ser confundidas com os regulamentos, por serem decorrentes de relação hierarquizada, não se estendendo a pessoas estranhas;

b) dar ordens aos subordinados, com o dever de obediência, salvo para os manifestamente ilegais;

c) controlar a atividade dos órgãos inferiores, com o objetivo de verificar a legalidade de seus atos e o cumprimento de suas obrigações, permitindo anular os atos ilegais ou revogar os inconvenientes, seja *ex. officio* (realiza algo em razão do cargo sem nenhuma provocação) ou por provocação dos interessados, através dos recursos hierárquicos;

d) avocar atribuições, caso não sejam de competência exclusiva do órgão subordinado;

e) delegação de atribuições que não lhe sejam privativas.

A relação hierárquica é acessória da organização administrativa, permitindo a distribuição de competências dentro da organização administrativa para melhor funcionamento das atividades executadas pela Administração Pública.

PODER DISCIPLINAR

O Poder Disciplinar decorre do poder punitivo do Estado decorrente de infração administrativa cometida por seus agentes ou por terceiros que mantenham vínculo com a Administração Pública.

Não se pode confundir o Poder Disciplinar com o Poder Hierárquico, sendo que um decorre do outro. Para que a Administração possa se organizar e manter relação de hierarquia e subordinação é necessário que haja a possibilidade de aplicar sanções aos agentes que agem de forma ilegal.

A aplicação de sanções para o agente que infringiu norma de caráter funcional é exercício do poder disciplinar. Não se trata aqui de sanções penais e sim de penalidades administrativas como advertência, suspensão, demissão, entre outras.

Estão sujeitos às penalidades os agentes públicos quando praticarem infração funcional, que é aquela que se relaciona com a atividade desenvolvida pelo agente.

É necessário que a decisão de aplicar ou não a sanção seja motivada e precedida de processo administrativo competente que garanta a ampla defesa e o contraditório ao acusado, evitando medidas arbitrárias e sumárias da Administração Pública na aplicação da pena.

PODER REGULAMENTAR

É o poder que tem os chefes do Poder Executivo de criar e editar regulamentos, de dar ordens e de editar decretos, com a finalidade de garantir a fiel execução à lei, sendo, portanto, privativa dos Chefes do Executivo e, em princípio, indelegável.

Podemos dizer então que esse poder resulta em normas internas da Administração. Como exemplo temos a seguinte disposição constitucional (art. 84, IV, CF/88):

Art. 84. Compete privativamente ao Presidente da República: [...]

IV – sancionar, promulgar e fazer publicar as leis, bem como ***expedir decretos e regulamentos para sua fiel execução****.*

A função do poder regulamentar é estabelecer detalhes e os procedimentos a serem adotados quanto ao modo de aplicação de dispositivos legais expedidos pelo Poder Legislativo, dando maior clareza aos comandos gerais de caráter abstratos presentes na lei.

- Os atos gerais são os atos como o próprio nome diz, geram efeitos para todos (*erga omnes)*; e

- O caráter abstrato é aquele onde há uma relação entre a circunstância ou atividade que poderá ocorrer e a norma regulamentadora que disciplina eventual atividade.

Cabe destacar que as agências reguladoras são legalmente dotadas de competência para estabelecer regras disciplinando os respectivos setores de atuação. É o denominado poder normativo das agências.

Tal poder normativo tem sua legitimidade condicionada ao cumprimento do princípio da legalidade na medida em que os atos normativos expedidos pelas agências ocupam posição de inferioridade em relação à lei dentro da estrutura do ordenamento jurídico.

PODER DE POLÍCIA

É certo que o cidadão possui garantias e liberdades individuais e coletivas com previsão constitucional, no entanto, sua utilização deve respeitar a ordem coletiva e o bem estar social.

Neste contexto, o poder de polícia é uma prerrogativa conferida à Administração Pública para ***condicionar, restringir e limitar*** o exercício de direitos e atividades dos particulares em nome dos interesses da coletividade.

Possui base legal prevista no Código Tributário Nacional, o qual conceitua o Poder de Polícia:

Art. 78. Considera-se poder de polícia atividade da administração pública que, limitando ou disciplinando direito, interesse ou liberdade, regula a prática de ato ou abstenção de fato, em razão de interesse público concernente à segurança, à higiene, à ordem, aos costumes, à disciplina da produção e do mercado, ao exercício de atividades econômicas dependentes de concessão ou autorização do Poder Público, à tranquilidade pública ou ao respeito à propriedade e aos direitos individuais ou coletivos.

Parágrafo único. Considera-se regular o exercício do poder de polícia quando desempenhado pelo órgão competente nos limites da lei aplicável, com observância do processo legal e, tratando-se de atividade que a lei tenha como discricionária, sem abuso ou desvio de poder.

Os meios de atuação da Administração no exercício do poder de polícia compreendem os atos normativos que estabelecem limitações ao exercício de direitos e atividades individuais e os atos administrativos consubstanciados em medidas preventivas e repressivas, dotados de coercibilidade.

A competência surge como limite para o exercício do poder de polícia. Quando o órgão não for competente, o ato não será considerado válido.

O limite do poder de atuação do poder de polícia não poderá divorciar-se das leis e fins em que são previstos, ou seja, deve-se condicionar o exercício de direitos individuais em nome da coletividade.

Limites

Mesmo que o ato de polícia seja discricionário, a lei impõe alguns limites quanto à competência, à forma, aos fins ou ao objeto.

Em relação aos fins, o poder de polícia só deve ser exercido para atender ao interesse público. A autoridade que fugir a esta regra incidirá em desvio de poder e acarretará a nulidade do ato com todas as consequências nas esferas civil, penal e administrativa.

Dessa forma, o fundamento do poder de polícia é a predominância do interesse público sobre o particular, logo, torna-se escuso qualquer benefício em detrimento do interesse público.

Atributos do poder de polícia

Os *atributos do poder de polícia*, busca-se garantir a sua execução e a prioridade do interesse público. São eles: discricionariedade, autoexecutoriedade e coercibilidade.

- *Discricionariedade:* a Administração Pública goza de liberdade para estabelecer, de acordo com sua conveniência e oportunidade, quais serão os limites impostos ao exercício dos direitos individuais e as sanções aplicáveis nesses casos. Também confere a liberdade de fixar as condições para o exercício de determinado direito.

No entanto, a partir do momento em que são fixados esses limites, com suas posteriores sanções, a Administração será obrigada a cumpri-las, ficando dessa maneira obrigada a praticar seus atos vinculados.

- *Autoexecutoriedade:* Não é necessário que o Poder Judiciário intervenha na atuação da Administração Pública. No entanto, essa liberdade não é absoluta, pois compete ao Poder Judiciário o controle desse ato.

Somente será permitida a autoexecutoriedade quando esta for prevista em lei, além de seu uso para situações emergenciais, em que será necessária a atuação da Administração Pública.

Vale lembrar que a administração pública pode executar, por seus próprios meios, suas decisões, não precisando de autorização judicial.

- *Coercibilidade:* Limita-se ao princípio da proporcionalidade, na medida que for necessária será permitido o uso da força par cumprimento dos atos. A coercibilidade é um atributo que torna obrigatório o ato praticado no exercício do poder de polícia, independentemente da vontade do administrado.

Uso e Abuso De Poder

Sempre que a Administração extrapolar os limites dos poderes aqui expostos, estará cometendo uma ilegalidade. A ilegalidade traduz o abuso de poder que, por sua vez, pode ser punido judicialmente.

O abuso de poder pode gerar prejuízos a terceiros, caso em que a Administração será responsabilizada. Todos os Poderes Públicos estão obrigados a respeitar os princípios e as normas constitucionais, qualquer lesão ou ameaça, outorga ao lesado a possibilidade do ingresso ao Poder Judiciário.

A responsabilidade do Estado se traduz numa obrigação, atribuída ao Poder Público, de compor os danos patrimoniais causados a terceiros por seus agentes públicos tanto no exercício das suas atribuições quanto agindo nessa qualidade.

Desvio de Poder

O desvio significa o afastamento, a mudança de direção da que fora anteriormente determinada. Este tipo de ato é praticado por autoridade competente, que no momento em que pratica tal ato, distinto do que é visado pela norma legal de agir, acaba insurgindo no desvio de poder.

Segundo Cretella Júnior:

"*o fim de todo ato administrativo, discricionário ou não, é o interesse público. O fim do ato administrativo é assegurar a ordem da Administração, que restaria anarquizada e comprometida se o fim fosse privado ou particular*".

Não ser refere as situações que estejam eivadas de má-fé, mas sim quando a intenção do agente encontra-se viciada, podendo existir desvio de poder, sem que exista má-fé. É a junção da vontade de satisfação pessoal com inadequada finalidade do ato que poderia ser praticado.

Essa mudança de finalidade, de acordo com a doutrina, pode ocorrer nas seguintes modalidades:

a. quando o agente busca uma finalidade alheia ao interesse público;

b. quando o agente público visa uma finalidade que, no entanto, não é o fim pré-determinado pela lei que enseja validade ao ato administrativo e, por conseguinte, quando o agente busca uma finalidade, seja alheia ao interesse público ou à categoria deste que o ato se revestiu, por meio de omissão.

Questões

01. (Valiprev - SP - Analista de Benefícios Previdenciários VUNESP – 2020) É o de que dispõe a Administração para distribuir e escalonar as funções de seus órgãos, ordenar e rever a atuação de seus agentes estabelecendo a relação de subordinação entre os servidores de seu quadro de pessoal. Dele decorrem algumas prerrogativas: delegar e avocar atribuições, dar ordens, fiscalizar e rever atividades de órgãos inferiores.

É correto afirmar que o texto do enunciado se refere ao poder

A) disciplinar.
B) hierárquico.
C) de delegação.
D) regulamentar.
E) de polícia.

02. (MPE-CE - Técnico Ministerial - CESPE – 2020) Cada um do item a seguir apresenta uma situação hipotética seguida de uma assertiva a ser julgada, acerca dos poderes administrativos.

O corpo de bombeiros de determinada cidade, em busca da garantia de máximo benefício da coletividade, interditou uma escola privada, por falta de condições adequadas para a evacuação em caso de incêndio. Nesse caso, a atuação do corpo de bombeiros decorre imediatamente do poder disciplinar, ainda que o proprietário da escola tenha direito ao prédio e a exercer o seu trabalho.

( ) Certo
( ) Errado

03. (SPPREV - Técnico em Gestão Previdenciária - FCC – 2019) Um agente público, em regular diligência de fiscalização a estabelecimentos de ensino, constatou potencial irregularidade no procedimento de matrícula de determinado nível de escolaridade e determinou a interdição do estabelecimento. Considerando os fatos descritos, uma das possíveis conclusões para a atuação do agente público é

A) atuação com excesso de poder disciplinar, pois este somente incide na esfera hierárquica do quadro de servidores de órgão da Administração direta ou pessoa jurídica integrante da Administração indireta.

B) a regularidade da conduta, considerando o princípio da supremacia do interesse público, cabendo ao responsável pelo estabelecimento regularizar o procedimento apontado e, após, pleitear a reabertura da unidade de ensino.

C) a viabilidade jurídica da conduta, considerando que será oportunizado contraditório e ampla defesa ao responsável pela escola, com possibilidade de reposição das aulas no caso de procedência de suas alegações.

D) ter agido com abuso de poder no exercício do poder de polícia inerente à sua atuação, não se mostrando razoável a medida adotada, que prejudicou o cronograma de aulas de todos os alunos da instituição.

E) que o poder regulamentar confere ao representante da Administração pública o poder de baixar atos normativos dotados de autoexecutoriedade, protegendo o direito à educação em detrimento do direito individual dos alunos.

04. (IF Baiano - Contador IF-BA -2019) A respeito dos poderes administrativos da Administração Pública, assinale a alternativa correta.

A) O Poder Normativo ou regulamentar se traduz no poder conferido à Administração Pública de expedir atos administrativos gerais e abstratos, com efeitos *erga omnes*, podendo, inclusive, inovar no ordenamento jurídico, criando e extinguindo direitos e obrigações a todos os cidadãos.

B) O Poder Hierárquico é característica que integra a estrutura das pessoas jurídicas da Administração Pública, sejam os entes da Administração Direta ou Indireta. Trata-se de atribuição concedida ao administrador para organizar, distribuir e escalonar as funções de seus órgãos.

C) O Poder Disciplinar é a atribuição de aplicar sanções àqueles que estejam sujeitos à disciplina do ente estatal. Podem ser aplicadas sanções aos particulares, mesmo não possuindo vínculo.

D) O Poder de Polícia, segundo doutrina majoritária, não é admitido no ordenamento jurídico brasileiro, por ferir o Estado Democrático de Direito.

E) O Poder Discricionário se verifica quando a lei cria um ato administrativo estabelecendo todos os elementos de forma objetiva, sem que a autoridade pública possa valorar acerca da conduta exigida legalmente.

05. (SEAP-GO - Agente de Segurança Prisional - IADES/2019) C. L. V., agente de segurança prisional, estava realizando sua ronda habitual durante o respectivo turno, quando observou que dois detentos – R. M. V. e J. O. M. – estavam em vias de fato no momento do "banho de sol". Ao tentar separá-los, utilizou-se de força desproporcional, amarrando os dois detentos com uma corda, a qual causou lesões contusas em ambos os detentos. Essa situação hipotética representa caso de

A) desvio de poder.

B) desvio de finalidade.

C) estrito cumprimento do dever legal.

D) excesso de poder.

E) abuso de direito.

06. (CFESS - Assistente Técnico Administrativo - CONSULPLAN/2017) Quando a Administração Pública aplica penalidade de cassação da carteira de motorista ao particular que descumpre as regras de direção de veículos configura-se o exercício do poder

(A) de polícia.

(B) disciplinar.

(C) ordinatório.

(D) regulamentar

07. (PC/SE - Delegado de Polícia – CESPE/2018) Acerca do poder de polícia — poder conferido à administração pública para impor limites ao exercício de direitos e de atividades individuais em função do interesse público —, julgue o próximo item.

O poder de polícia é indelegável.

( ) Certo ( ) Errado

08. (PC/AC - Escrivão de Polícia Civil - IBADE/2017) Considerando os Poderes e Deveres da Administração Pública e dos administradores públicos, é correta a seguinte afirmação:

(A) O dever-poder normativo viabiliza que o Chefe do Poder Executivo expeça regulamentos para a fiel execução de leis.

(B) O dever-poder de polícia, também denominado de dever-poder disciplinar ou dever-poder da supremacia da administração perante os súditos, é a atividade da administração pública que, limitando ou disciplinando direito, interesse ou liberdade, regula a prática de ato ou abstenção de fato, em razão de interesse público concernente à segurança, à higiene, à ordem, aos costumes, à disciplina da produção e do mercado, ao exercício de atividades econômicas dependentes de concessão ou autorização do Poder Público, à tranquilidade pública ou ao respeito à propriedade e aos direitos individuais ou coletivos.

(C) Verificado que um agente público integrante da estrutura organizacional da Administração Pública praticou uma infração funcional, o dever-poder de polícia autoriza que seu superior hierárquico aplique as sanções previstas para aquele agente.

(D) O dever-poder de polícia pressupõe uma prévia relação entre a Administração Pública e o administrado. Esta é a razão pela qual este dever-poder possui por fundamento a supremacia especial.

(E) A possibilidade do chefe de um órgão público emitir ordens e punir servidores que desrespeitem o ordenamento jurídico não possui arrimo no dever-poder de polícia, mas sim no dever-poder normativo.

09. (MPE/RN -Técnico do Ministério Público Estadual - COMPERVE/2017) Os poderes inerentes à Administração Pública são necessários para que ela sobreponha a vontade da lei à vontade individual, o interesse público ao privado. Nessa perspectiva,

(A) no exercício do poder disciplinar, são apuradas infrações e aplicadas penalidades aos servidores públicos sempre por meio de procedimento em que sejam asseguradas a ampla defesa e o contraditório.

(B) no exercício do poder normativo, são editados decretos regulamentares estabelecendo normas ultra legem, inovando na ordem jurídica para criar direitos e obrigações.

(C) o poder de polícia, apesar de possuir o atributo da coercibilidade, carece do atributo da autoexecutoriedade, de modo que a Administração Pública deve sempre recorrer ao judiciário para executar suas decisões.

(D) o poder conferido à Administração Pública é uma faculdade que a Constituição e a lei colocam à disposição do administrador, que o exercerá de acordo com sua livre convicção.

10. (ANS - Técnico em Regulação de Saúde Suplementar - FUNCAB/2016) No tocante aos poderes administrativos pode-se afirmar que a delegação e avocação decorrem do poder:

(A) hierárquico.
(B) discricionário.
(C) disciplinar.
(D) regulamentar.
(E) de polícia.

Gabarito

01. **B**
02. **Errado**
03. **D**
04. **B**
05. **D**
06. **A**
07. **Errado**
08. **A**
09. **A**
10. **A**

ATOS ADMINISTRATIVOS.

CONCEITO

Ato Administrativo, em linhas gerais, é toda manifestação lícita e unilateral de vontade da Administração ou de quem lhe faça às vezes, que agindo nesta qualidade tenha por fim imediato adquirir, transferir, modificar ou extinguir direitos e obrigações.

Para Hely Lopes Meirelles: *"toda manifestação unilateral de vontade da Administração Pública que, agindo nessa qualidade, tenha por fim imediato adquirir, resguardar, transferir, modificar, extinguir e declarar direitos, ou impor obrigações aos administrados ou a si própria".*

Para Maria Sylvia Zanella di Pietro ato administrativo é a "*declaração do Estado ou de quem o represente, que produz efeitos jurídicos imediatos, com observância da lei, sob regime jurídico de direito público e sujeita a controle pelo Poder Judiciário".*

Conforme se verifica dos conceitos elaborados por juristas administrativos, esse ato deve alcançar a finalidade pública, onde serão definidas prerrogativas, que digam respeito à supremacia do interesse público sobre o particular, em virtude da indisponibilidade do interesse público.

Os atos administrativos podem ser delegados, assim os particulares recebem a delegação pelo Poder Público para prática dos referidos atos.

Dessa forma, os atos administrativos podem ser praticados *pelo Estado* ou por *alguém que esteja em nome dele*. Logo, pode-se concluir que os atos administrativos não são definidos pela condição da pessoa que os realiza. Tais atos são regidos pelo Direito Público.

REQUISITOS

São as condições necessárias para a **existência válida** do ato. Os requisitos dos atos administrativos são cinco:

- ***Competência:*** o ato deve ser praticado por sujeito capaz. Trata-se de requisito vinculado, ou seja, para que um ato seja válido deve-se verificar se foi praticado por agente competente.

O ato deve ser praticado por agente público, assim considerado todo aquele que atue em nome do Estado, podendo ser de qualquer título, mesmo que não ganhe remuneração, por prazo determinado ou vínculo de natureza permanente.

Além da competência para a prática do ato, se faz necessário que não exista impedimento e suspeição para o exercício da atividade.

Deve-se ter em mente que toda a competência é limitada, não sendo possível um agente que contenha competência ilimitada, tendo em vista o dever de observância da lei para definir os critérios de legitimação para a prática de atos.

- ***Finalidade:*** O ato administrativo deve ser editado pela Administração Pública em atendimento a uma finalidade maior, que é a pública; se o ato praticado não tiver essa finalidade, ocorrerá abuso de poder.

Em outras palavras, o ato administrativo deve ter como finalidade o atendimento do interesse coletivo e do atendimento das demandas da sociedade.

- ***Forma:*** é o requisito vinculado que envolve a maneira de exteriorização e demais procedimentos prévios que forem exigidos com a expedição do ato administrativo.

Via de regra, os atos devem ser escritos, permitindo de maneira excepcional atos gestuais, verbais ou provindos de forças que não sejam produzidas pelo homem, mas sim por máquinas, que são os casos dos semáforos, por exemplo.

A forma não configura a essência do ato, mas apenas o instrumento necessário para que a conduta administrativa atinja seus objetivos. O ato deve atender forma específica, justamente porque se dá pelo fato de que os atos administrativos decorrem de um processo administrativo prévio, que se caracterize por uma série de atos concatenados, com um propósito certo.

- ***Motivo:*** O motivo será válido, sem irregularidades na prática do ato administrativo, exigindo-se que o fato narrado no ato praticado seja real e tenha acontecido da forma como estava descrito na conduta estatal.

Difere-se de motivação, pois este é a explicação por escrito das razões que levaram à prática do ato.

- ***Objeto lícito:*** É o conteúdo ato, o resultado que se visa receber com sua expedição. Todo e qualquer ato administrativo tem por objeto a criação, modificação ou comprovação de situações jurídicas referentes a pessoas, coisas ou atividades voltadas à ação da Administração Pública.

Entende-se por objeto, aquilo que o ato dispõe, o efeito causado pelo ato administrativo, em decorrência de sua prática. Trata-se do objeto como a disposição da conduta estatal, aquilo que fica decidido pela prática do ato.

ATRIBUTOS

Atributos são qualidades, prerrogativas ou poderes especiais que revestem os atos administrativos para que eles alcancem os fins almejados pelo Estado.

Existem por conta dos interesses que a Administração representa, são as qualidades que permitem diferenciar os atos administrativos dos outros atos jurídicos. Decorrem do princípio da supremacia do interesse público sobre o privado.

São ***atributos*** dos atos administrativos:

a) Presunção de Legitimidade/Legitimidade: É a presunção de que os atos administrativos devem ser considerados válidos, até que se demonstre o contrário, a bem da continuidade da prestação dos serviços públicos.

A presunção de legitimidade não pressupõe no entanto que los atos administrativos não possam ser combatidos ou questionados, no entanto, o ônus da prova é de quem alega.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Noções de sistema operacional (ambientes Linux e Windows). 01
Edição de textos, planilhas e apresentações (ambientes Microsoft Office e BrOffice). 31
Rede de Computadores: Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet; Programas de navegação (Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome e similares); Sítio de busca e pesquisa na internet; 67
Programas de correio eletrônico (Outlook Express, Mozilla Thunderbird e similares). Grupos de discussão; 77
Redes Sociais; 80
Computação na nuvem (cloud computing). 83
Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas. 86
Segurança da informação: Procedimentos de segurança; Noções de vírus, worms e pragas virtuais; Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, anti-spyware, etc; 90
Procedimento de backup; 95
Armazenamento de dados na nuvem (cloud storage). 96

NOÇÕES DE SISTEMA OPERACIONAL (AMBIENTES LINUX E WINDOWS).

LINUX

O Linux é um sistema operacional livre baseado no antigo UNIX, desenvolvido nos anos 60.

Ele é uma cópia do Unix feito por Linus Torvalds, junto com um grupo de hackers pela Internet. Seguiu o padrão POSIX (família de normas definidas para a manutenção de compatibilidade entre sistemas operacionais), padrão usado pelas estações UNIX e desenvolvido na linguagem de programação, C[1].

Linus Torvalds, em 1991, criou um clone do sistema Minix (sistema operacional desenvolvido por Andrew Tannenbaun que era semelhante ao UNIX) e o chamou de Linux[2].

LINUS + UNIX = LINUX.

Composição do Linux

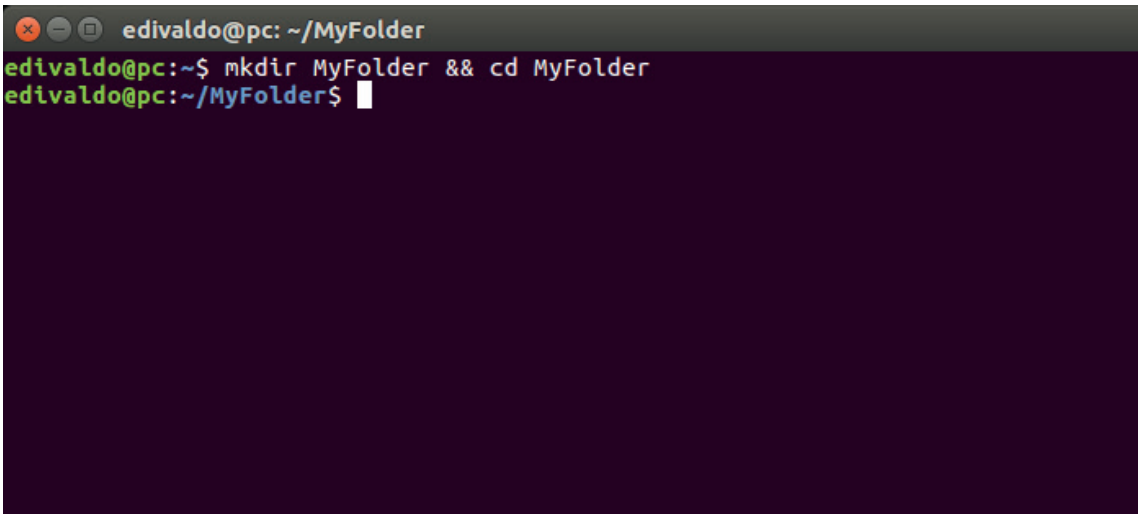
Por ser um Sistema Operacional, o Linux tem a função de gerenciar todo o funcionamento de um computador, tanto a parte de hardware (parte física) como a parte de software (parte Lógica).

O Sistema Operacional Linux é composto pelos seguintes componentes.

- Kernel (núcleo): é um software responsável por controlar as interações entre o hardware e outros programas da máquina. O kernel traduz as informações que recebe ao processador e aos demais elementos eletrônicos do computador. É, portanto, uma série de arquivos escritos em linguagem C e Assembly, que formam o núcleo responsável por todas as atividades executadas pelo sistema operacional. No caso do Linux, o código-fonte (receita do programa) é aberto, disponível para qualquer pessoa ter acesso, assim podendo modificá-lo.

- Shell (concha): o intérprete de comandos é a interface entre o usuário e o sistema operacional. A interface Shell funciona como o intermediário entre o sistema operacional e o usuário graças às linhas de comando escritas por ele. A sua função é ler a linha de comando, interpretar seu significado, executar o comando e devolver o resultado pelas saídas.

- Prompt de comando: é a forma mais arcaica de o usuário interagir com o Kernel por meio do Shell.



Prompt de comando.
Fonte: https://www.techtudo.com.br/dicas-e-tutoriais/noticia/2016/09/como-executar-dois-ou-mais-comandos-do-linux-ao-mesmo--tempo.html

- Interface gráfica (GUI): conhecida também como gerenciador de desktop/área de trabalho, é a forma mais recente de o usuário interagir com o sistema operacional. A interação é feita por meio de janelas, ícones, botões, menus e utilizando o famoso mouse. O Linux possui inúmeras interfaces gráficas, sendo as mais usadas: Unity, Gnome, KDE, XFCE, LXDE, Cinnamon, Mate etc.

1 MELO, F. M. Sistema Operacional Linux. Livro Eletrônico
2 https://bit.ly/32DRvTm

Ubuntu com a interface Unity.
Fonte: http://ninjadolinux.com.br/interfaces-graficas.

Principais Características do Linux

- Software livre: é considerado livre qualquer programa que pode ser copiado, usado, modificado e redistribuído de acordo com as necessidades de cada usuário. Em outras palavras, o software é considerado livre quando atende a esses quatro tipos de liberdades definidas pela fundação.

- Multiusuário: permite que vários usuários acessem o sistema ao mesmo tempo. Geralmente o conceito se aplica a uma rede, na qual podemos ter um servidor e várias pessoas acessando simultaneamente.

- Código aberto (Open Source): qualquer pessoa pode ter acesso ao código-fonte (receita) do programa.

- Multitarefa: permite que diversos programas rodem ao mesmo tempo, ou seja, você pode estar digitando um texto no Libre Office Writer e ao mesmo tempo trabalhar na planilha de vendas do Calc, por exemplo. Sem contar os inúmeros serviços disponibilizados pelo Sistema que estão rodando em background (segundo plano) e você nem percebe.

- Multiplataforma: o Linux roda em diversos tipos de plataformas de computadores, sejam eles x86 (32bits) ou x64 (64bits). As distribuições mais recentes do Ubuntu estão abolindo as arquiteturas de 32 bits.

- Multiprocessador: permite o uso de mais de um processador no mesmo computador.

- Protocolos: pode trabalhar com diversos protocolos de rede (TCP/IP).

- Case Sensitive: diferenciar letras maiúsculas (caixa alta) de letras minúsculas (caixa baixa). Exemplo: ARQUIVO1ºdt é diferente de arquivo1ºdt.

O caractere ponto “.”, antes de um nome, renomeia o arquivo para arquivo oculto.

O caractere não aceito em nomes de arquivos e diretórios no Linux é a barra normal “/”.

- Preemptivo: é a capacidade de tirar de execução um processo em detrimento de outro. O Linux interrompe um processo que está executando para dar prioridade a outro.

- Licença de uso (GPL): GPL (licença pública geral) permite que os programas sejam distribuídos e reaproveitados, mantendo, porém, os direitos do autor por forma a não permitir que essa informação seja usada de uma maneira que limite as liberdades originais. A licença não permite, por exemplo, que o código seja apoderado por outra pessoa, ou que sejam impostas sobre ele restrições que impeçam que seja distribuído da mesma maneira que foi adquirido.

- Memória Virtual (paginada/paginação): a memória virtual é uma área criada pelo Linux no disco rígido (HD) do computador de troca de dados que serve como uma extensão da memória principal (RAM).

- Bibliotecas compartilhadas: são arquivos que possuem módulos que podem ser reutilizáveis por outras aplicações. Em vez de o software necessitar de ter um módulo próprio, poderá recorrer a um já desenvolvido e mantido pelo sistema (arquivo.so).

- Administrador (Super usuário/Root): é o usuário que tem todos os privilégios do sistema. Esse usuário pode alterar tudo que há no sistema, excluir e criar partições na raiz (/) manipular arquivos e configurações especiais do sistema, coisa que o usuário comum não pode fazer. Representado pelo símbolo: #.

- Usuário comum (padrão): é o usuário que possui restrições a qualquer alteração no sistema. Esse usuário não consegue causar danos ao sistema devido a todas essas restrições. Representado pelo símbolo: $.

Distribuições do Linux

As mais famosas distribuições do Linux são: Red Hat, Ubuntu, Conectiva, Mandriva, Debian, Slackware, Fedora, Open Suse, Apache (WebServer), Fenix, Kurumim, Kali, Kalango, Turbo Linux, Chrome – OS, BackTrack, Arch Linux e o Android (Linux usados em dispositivos móveis; Smartphone, Tablets, Relógios, etc.).

Os Comandos Básicos do Linux

O Linux entra direto no modo gráfico ao ser inicializado, mas também, é possível inserir comandos no sistema por meio de uma aplicação de terminal. Esse recurso é localizável em qualquer distribuição. Se o computador não estiver com o modo gráfico ativado, será possível digitar comandos diretamente, bastando se logar. Quando o comando é inserido, cabe ao interpretador de comandos executá-lo. O Linux conta com mais de um, sendo os mais conhecidos o bash e o sh.

Para utilizá-los, basta digitá-los e pressionar a tecla Enter do teclado. É importante frisar que, dependendo de sua distribuição Linux, um ou outro comando pode estar indisponível. Além disso, alguns comandos só podem ser executados por usuários com privilégios de administrador.

O Linux é case sensitive, ou seja, seus comandos têm que ser digitados em letras minúsculas, salvo algumas letras de comandos opcionais, que podem ter tanto em maiúscula como em minúscula, mas terá diferença de resposta de uma para a outra.

A relação a seguir mostra os comandos seguidos de uma descrição.

bg: colocar a tarefa em background (segundo plano).

cal: exibe um calendário.

cat arquivo: mostra o conteúdo de um arquivo. Por exemplo, para ver o arquivo concurso. txt, basta digitar cat concurso.txt. É utilizado também para concatenar arquivos exibindo o resultado na tela. Basta digitar: $ cat arquivo1 > arquivo2.

cd diretório: abre um diretório. Por exemplo, para abrir a pasta /mnt, basta digitar cd /mnt. Para ir ao diretório raiz a partir de qualquer outro, digite apenas cd.

Cd–: volta para o último diretório acessado (funciona como a função “desfazer”).

Cd~: funciona como o “home”, ou seja, vai para o diretório do usuário.

Cd..: “volta uma pasta”.

chattr: modifica atributos de arquivos e diretórios.

chmod: comando para alterar as permissões de arquivos e diretórios.

chown: executado pelo root permite alterar o proprietário ou grupo do arquivo ou diretório, alterando o dono do arquivo ou grupo.

chown usuário arquivo

chown usuário diretório

Para saber quem é o dono e qual o grupo que é o proprietário da pasta, basta dar o comando:

ls -l /

Dessa forma, pode-se ver os proprietários das pastas e dos arquivos.

clear: elimina todo o conteúdo visível, deixando a linha de comando no topo, como se o sistema acabasse de ter sido acessado.

cp origem destino: copia um arquivo ou diretório para outro local. Por exemplo, para copiar o arquivo concurso.txt com o nome concurso2.txt para /home, basta digitar cp concurso. txt /home/ concurso 2.txt.

cut: o comando cut é um delimitador de arquivos, o qual pode ser utilizado para delimitar um arquivo em colunas, número de caracteres ou por posição de campo.

Sintaxe: # cut <opções> <arquivo>

date: mostra a data e a hora atual.

df: mostra as partições usadas, espaço livre em disco.

diff arquivo1 arquivo2: indica as diferenças entre dois arquivos, por exemplo: diff calc.c calc2.c.

dir: lista os arquivos e diretórios da pasta atual; comando “ls” é o mais usado e conhecido para Linux. dir é comando típico do Windows.

du diretório: mostra o tamanho de um diretório.

emacs: abre o editor de textos emacs.

fg: colocar a tarefa em foreground (primeiro plano).

file arquivo: mostra informações de um arquivo.

find diretório parâmetro termo: o comando find serve para localizar informações. Para isso, deve-se digitar o comando seguido do diretório da pesquisa mais um parâmetro (ver lista abaixo) e o termo da busca. Parâmetros:

name – busca por nome

type – busca por tipo

size – busca pelo tamanho do arquivo

mtime – busca por data de modificação

Exemplo: find /home name tristania

finger usuário: exibe informações sobre o usuário indicado.

free: mostra a quantidade de memória RAM disponível.

grep: procura por um texto dentro de um arquivo.

gzip: compactar um arquivo.

Entre os parâmetros disponíveis, tem-se:

-c – extrai um arquivo para a saída padrão;

-d – descompacta um arquivo comprimido;

-l – lista o conteúdo de um arquivo compactado;

-v – exibe detalhes sobre o procedimento;

-r – compacta pastas;

-t – testa a integridade de um arquivo compactado.

halt: desliga o computador.

help: ajuda.

history: mostra os últimos comandos inseridos.

id usuário: mostra qual o número de identificação do usuário especificado no sistema.

ifconfig: é utilizado para atribuir um endereço a uma interface de rede ou configurar parâmetros de interface de rede.

-a – aplicado aos comandos para todas as interfaces do sistema.

-ad – aplicado aos comandos para todos “down” as interfaces do sistema.

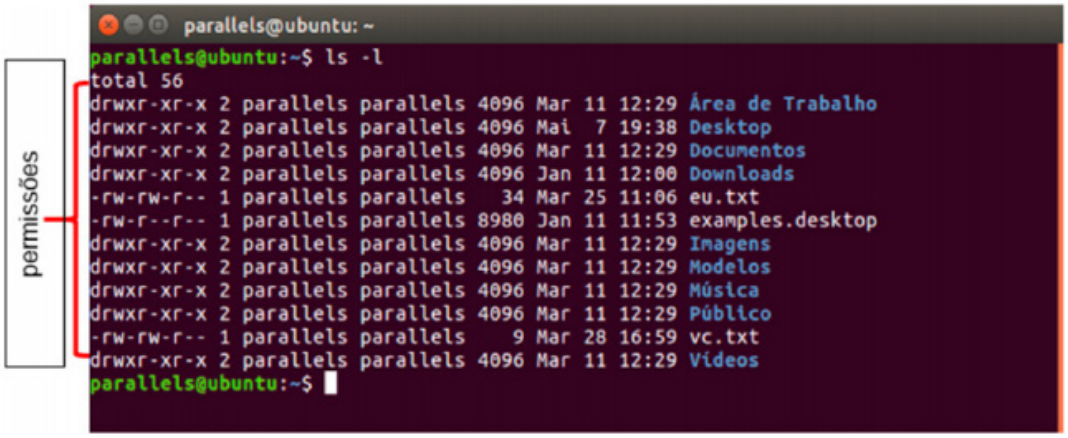
-au – aplicado aos comandos para todos “up” as interfaces do sistema.

Permissões no Linux

As permissões são usadas para vários fins, mas servem principalmente para proteger o sistema e os arquivos dos usuários.

Somente o superusuário (root) tem ações irrestritas no sistema, justamente por ser o usuário responsável pela configuração, administração e manutenção do Linux. Cabe a ele, por exemplo, determinar o que cada usuário pode executar, criar, modificar etc. A forma usada para determinar o que o usuário pode fazer é a determinação de permissões.

Observe:



Observe que a figura acima exibe uma listagem dos arquivos presentes no Linux. No lado esquerdo, são exibidas as permissões dos arquivos.

Detalhando as Permissões

Tipos de arquivos (observe a primeira letra à esquerda):
"d" Arquivo do tipo diretório (pasta)
"-" Arquivo comum (arquivo de texto, planilha, imagens...)
"l" Link (atalho)

Tipos de permissões (o que os usuários poderão fazer com os arquivos):
r: read (ler)
w: writer (gravar)
x: execute (executar)
"-": não permitido

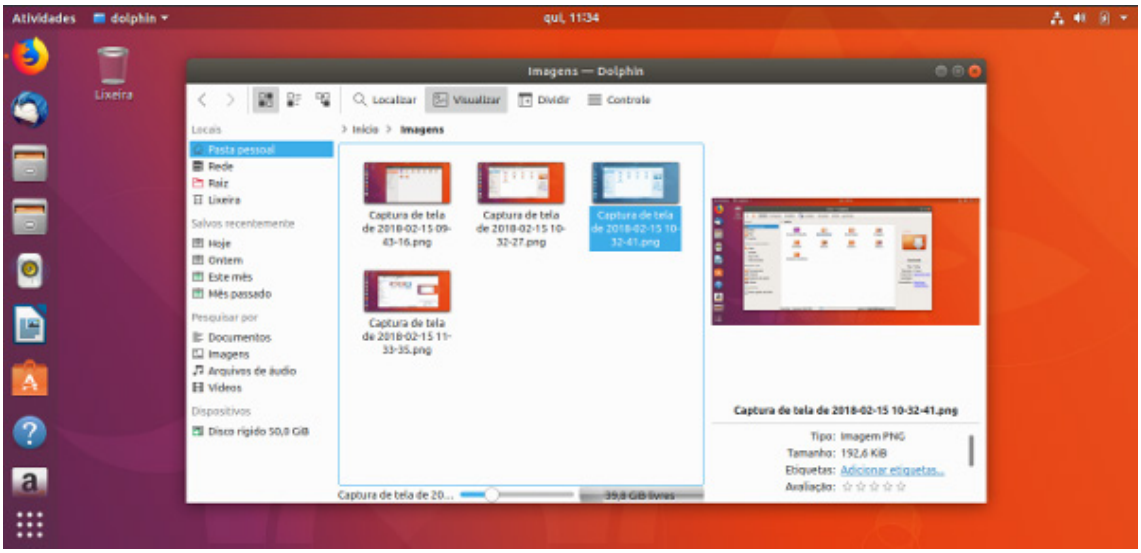
Tipos de usuários (serão três categorias de usuários):
Proprietário (u)
Grupos de usuários (g)
Usuário comum (o)

Tabela de permissões (a tabela é composta de oito combinações):
0: sem permissão
1: executar
2: gravar
3: gravar/executar
4: ler
5: ler/executar
6: ler/gravar
7: ler/gravar/executar

Comando para alterar uma permissão:
chmod

Estrutura de Diretórios e Arquivos

O Linux, assim como o Windows, possui seu sistema de gerenciamento de arquivos, que pode variar de acordo com a distribuição. Os mais conhecidos são: Konqueror, Gnome, Dolphin, Krusader, Pcman, XFE.



Gerenciador de arquivos Dolphin.
Fonte: https://linuxdicasesuporte.blogspot.com/2018/02/gerenciador-de-arquivos-dolphin-para.html

Enquanto no Windows a partição raiz geralmente é "C:\", os programas são instalados em "C:\Arquivos de Programas" e os arquivos do sistema em C:\WINDOWS, no GNU/Linux, é basicamente o contrário: o diretório raiz é representado pela barra "/", que pode ficar armazenado no disco físico ou em uma unidade de rede, e todos os arquivos e pastas do sistema ficam dentro dele. Vejamos:

/ – diretório raiz, armazena todos os outros.

/bin – armazena os executáveis dos comandos básicos do sistema.

/boot – é onde ficam o kernel e os arquivos de boot (inicialização) do sistema.

/cdrom – o diretório /cdrom não faz parte do padrão FHS, mas você pode encontrá-lo no Ubuntu e em outras versões do sistema operacional. É um local temporário para CD-ROMs inseridos no sistema. No entanto, o local padrão para a mídia temporária está dentro do diretório /media.

/dev – dispositivos de entrada/saída (disquete, disco rígido, paca de som etc.). Todos os arquivos contidos nesse diretório (/dev/hda, /dev/dsp, /dev/fd0 etc) são ponteiros para dispositivos de hardware.

/etc – armazena os arquivos de configuração do sistema, como se fossem o arquivo de registro do Windows.

/home – aqui ficam as pastas e os arquivos dos usuários. O root tem acesso a todas elas, mas cada usuário só tem acesso às suas próprias pastas.

/lib – bibliotecas do sistema, como se fosse o diretório System32 do Windows.

/lib64 – bibliotecas do sistema, arquitetura 64 bits.

/media – o diretório /media contém subdiretórios em que os dispositivos de mídia removível inseridos no computador são montados. Por exemplo, quando você insere um CD, DVD, pen drive em seu sistema Linux, um diretório será criado automaticamente dentro do diretório /media. Você pode acessar o conteúdo do CD dentro desse diretório.

/mnt – ponto de montagem para dispositivos de hardware que estão em /dev. O leitor de CD encontrado em /dev/fd0, por exemplo, será montado em /mnt/cdrom. Ao contrário do Windows, no qual os discos e partições aparecem como C:, D:, E:, no GNU/Linux, eles aparecem como hda1, hda2, hdb, sdb, CD-ROM etc.

/opt – possui os softwares que não fazem parte da instalação padrão do GNU/Linux.

/proc – é criado na memória (portanto, não ocupa espaço em disco) pelo kernel e fornece informações sobre ele e os processos ativos.

/root – diretório local do superusuário (root).

/run – o diretório /run é relativamente novo e oferece aos aplicativos um local padrão para armazenar arquivos temporários, como soquetes e identificações de processos. Esses arquivos não podem ser armazenados em /tmp, pois os arquivos localizados em /tmp podem ser apagados.

/sbin – contém arquivos referentes à administração e manutenção de hardware e software.

/snap – arquivos de implantação e um sistema de gerenciamento de pacotes que foi projetado e construído pela Canonical para o sistema operacional Ubuntu phone. Com o suporte a Snap instalado em sua distribuição, já é possível instalar aplicativos diversos para o Linux.

/srv – o diretório /srv contém "dados para serviços prestados pelo sistema". Se você usa o servidor Apache em um site, provavelmente armazena os arquivos do seu site em um diretório dentro do /srv.

/sys – a pasta sys tem basicamente a mesma finalidade atribuída ao diretório proc.

/tmp – arquivos temporários.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS
RECEPCIONISTA

Noções de Cidadania; 01
Qualidade no atendimento: Atendimento ao público interno e externo. Comunicação. Elementos da comunicação, emissor e receptor. 03
Redação e Documentos oficiais: formas de tratamento, elaboração, organização e expedição de documentos oficiais como relatório, ofício, memorando, aviso, ata, atestado, declaração, despacho, portaria, moção, pedido de providência, requerimento, circular e etc. 15
Recepção e despacho de documentos. 76
Uso de equipamentos de escritório. 77
Correspondência Oficial, recebimentos e envios. 79
Técnicas de arquivos, organização, localização e manutenção. Protocolos em geral, recebimento, envio e registro. 79
Relacionamento Interpessoal. 90
Linguagem social. 99
Conhecimentos básicos em informática: Software, hardware e redes. Editor de texto. Planilha Eletrônica. Conceitos de Internet e Intranet. Correio eletrônico. Cópias de segurança (backup). Conceito e organização de arquivos (pastas/diretórios). Tipos de arquivos. Noções básicas de armazenamento de dados 99

NOÇÕES DE CIDADANIA;

Exercício da cidadania

Todo cidadão tem direito a exercer a cidadania, isto é, seus direitos de cidadão; direitos esses que são garantidos constitucionalmente nos princípios fundamentais.

Exercer os direitos de cidadão, na verdade, está vinculado a exercer também os deveres de cidadão. Por exemplo, uma pessoa que deixa de votar não pode cobrar nada do governante que está no poder, afinal ela se omitiu do dever de participar do processo de escolha dessa pessoa, e com essa atitude abriu mão também dos seus direitos.

Direitos e deveres andam juntos no que tange ao exercício da cidadania. Não se pode conceber um direito sem que antes este seja precedido de um dever a ser cumprido; é uma via de mão dupla, seus direitos aumentam na mesma proporção de seus deveres perante a sociedade.

Constitucionalmente, os direitos garantidos, tanto individuais quanto coletivos, sociais ou políticos, são precedidos de responsabilidades que o cidadão deve ter perante a sociedade. Por exemplo, a Constituição garante o direito à propriedade privada, mas exige-se que o proprietário seja responsável pelos tributos que o exercício desse direito gera, como o pagamento do IPTU.

Exercer a cidadania por consequência é também ser probo, agir com ética assumindo a responsabilidade que advém de seus deveres enquanto cidadão inserido no convívio social. Fonte: Espaço Heber Vieira

A política, que na antiguidade grega, representava a dimensão vital da sociedade, encontra-se hoje restringida ao Estado e as ações por ele sintetizadas.

A obrigação política moderna funda-se na teoria do “contrato social”, uma complexa e contraditória relação estabelecida entre homens livres, que abdicam de parte de sua liberdade com o intuito de, segundo Rousseau, maximizá-la.

O contrato social expressa, dessa forma, uma tensão entre a vontade individual e a vontade geral; o interesse particular e o bem comum.

O liberalismo contribuiu, significativamente, para a formulação de uma cidadania universal, baseada na concepção de que todos os indivíduos nascem livres e iguais, entretanto, reduziu-a a um mero status legal. A equação lógica do bem comum na sociedade moderna permanece sendo o resultado da soma dos interesses pessoais.

A diferente carga simbólica dos valores individuais ou de grupos sociais tem acarretado excesso de sentido que, por sua vez, transforma-se em paralisia de atividade cívica e apatia política.

Tal situação fática é agravada com o avanço, cada vez mais célere, das tecnologias que tem marcado a sociedade hodiernamente. Na maioria das vezes, tais tecnologias dispensam a interatividade dos seus usuários, que recepcionam argumentos e informações acrítica e passivamente.

A ausência de participação social legitima o governo em prol de interesses particulares de grupos específicos. A crise do contrato social moderno consiste na prevalência de processos de exclusão de grupos majoritários em privilégio de interesses de uma minoria. A figura estatal fortalecida e representante de interesses de grupos determinados deixa de espelhar os anseios da sociedade civil e torna-se fator de influência de sua desorganização.

A democracia, entendida como contraposição a todas as formas de governo autocráticos, é caracterizada por um conjunto de regras que estabelecem quem está autorizado a tomar as decisões coletivas e com quais procedimentos.

“Todo o grupo social está obrigado a tomar decisões vinculatórias para todos os seus membros com o objetivo de prover a própria sobrevivência, tanto interna como externamente. Mas até as decisões de grupos são tomadas por indivíduos (o grupo como tal não decide). Por isso, para que uma decisão seja tomada como decisão coletiva é preciso que seja tomada com base em regras (não importa se escritas ou consuetudinárias) que estabeleçam quais são os indivíduos autorizados a tomar as decisões vinculatórias para todos os membros do grupo, e à base de quais procedimentos.” (BOBBIO, 2000, p. 30-31).

Nessa formatação é preciso que aqueles que são chamados a decidir ou a eleger os que deverão decidir sejam colocados diante de alternativas reais e postos em condição de poder escolher entre uma e outra. Assim, é necessário a garantia dos denominados direitos de liberdade, de opinião, de expressão das próprias opiniões, de reunião, de associação etc.

A doutrina democrática idealizou, nas palavras de Norberto Bobbio, “um Estado sem corpos intermediários”, entretanto sua consolidação se deu de forma diversa:

“O que aconteceu nos Estados democráticos foi exatamente o oposto: sujeitos politicamente relevantes tornaram-se sempre mais os grupos, grandes organizações, associações da mais diversa natureza, sindicatos das mais diversas profissões, partidos das mais diversas ideologias, e sempre menos indivíduos. Os grupos e não os indivíduos são os protagonistas da vida política numa sociedade democrática, na qual não existe mais um soberano, o povo ou a nação, composto por indivíduos que adquiriram o direito de participar direta ou indiretamente do governo, na qual não existe mais o povo como unidade ideal (ou mística), mas apenas o povo dividido de fato em grupos contrapostos ou concorrentes, com sua relativa autonomia diante do governo central (autonomia que os indivíduos singulares perderam ou só tiveram num modelo ideal de governo democrático sempre desmentido pelos fatos). O modelo ideal da sociedade democrática era aquele de uma sociedade centrípeta. A realidade que temos diante dos olhos é a de uma sociedade centrífuga, que não tem apenas um centro de poder (a vontade geral de Rousseau), mas muitos [...]”. (BOBBIO, 2000, p. 35-36).

Segundo o mencionado autor, “cada grupo tende a identificar o interesse nacional com o interesse do próprio grupo” e dificilmente encontrar-se-á um representante que não represente interesses particulares (BOBBIO, 2000, p. 37).

Entretanto ressalta: “a característica de um governo democrático não é a ausência de elites, mas a presença de muitas elites em concorrência entre si para a conquista do voto popular” (BOBBIO, 2000, p. 39).

Assim, para se transformar o súdito em cidadão é necessário conceder-lhe educação para o exercício da prática democrática. O desenvolvimento da democracia não pode ser medido pelo aumento do número dos que têm o direito de participar nas decisões que lhes dizem respeito, mas da qualidade dos espaços nos quais podem exercer este direito.

“[...] a participação eleitoral tem um grande valor educativo; é através da discussão política que o operário, cujo trabalho é repetitivo e concentrado no horizonte limitado da fábrica, consegue compreender a conexão existente eventos distantes e seu interesse pessoal estabelecer relações com cidadãos diversos daqueles com os quais mantém relações cotidianas, tornando-se assim membro consciente de uma comunidade.” (BOBBIO, 2000, p. 44).

Muito se tem difundido que o cidadão comum não detém conhecimentos específicos para decidir sobre os assuntos que lhe dizem respeito, entretanto, assevera o autor que “a democracia sustenta-se sobre a hipótese de que todos podem decidir a respeito de tudo” (BOBBIO, 2000, p. 46).

"Rousseau, entretanto, também estava convencido de que 'uma verdadeira democracia jamais existiu nem existirá', pois requer muitas condições difíceis de serem reunidas. Em primeiro lugar um Estado muito pequeno, 'no qual ao povo seja fácil reunir-se e cada cidadão possa facilmente conhecer todos os demais'; em segundo lugar, 'uma grande simplicidade de costumes que impeça a multiplicação dos problemas e as discussões espinhosas'; além do mais, 'uma grande igualdade de condições e fortunas'; por fim, 'pouco ou nada de luxo'. [...]. É evidente que, se por democracia direta se entende literalmente a participação de todos os cidadãos emtodas as decisões a eles pertinentes, a proposta é insensata. Que todos decidam sobre tudo em sociedades sempre mais complexas como são as modernas sociedades industriais é algo materialmente impossível." (BOBBIO, 2000, p. 53).

Para que exista uma democracia basta o consenso da maioria. Mas exatamente o consenso da maioria implica que exista uma minoria que dissente.

"[...] que valor tem o consenso onde o dissenso é proibido?, onde não existe opção entre consenso e dissenso, onde o consenso é obrigatório e até mesmo premiado, e onde o dissenso não apenas é proibido mas também é punido?, é ainda consenso ou é pura e simples aceitação passiva do comando do mais forte?; se o consenso não é livre, que diferença existe entre o consenso e a obediência ao superior tal qual prescrita por todos os ordenamentos hierárquicos?" (BOBBIO, 2000, p. 74-75).

Autores como Hannah Arendt e Jürgen Habermas procuraram recuperar a noção de política e de esfera pública. Hanna Arendt relaciona os conceitos de política, esfera pública e liberdade, definindo a política como a ação plural entre os homens.

Segundo Maria Francisca Pinheiro, para Arendt:"a igualdade na pluralidade é a base de constituição da esfera pública. A igualdade na esfera pública, que pressupõe as desigualdades individuais, só existe na condição de liberdade, que significa o ser humano estar isento da desigualdade presente no ato de comandar ou ser comandado e mover-se em esfera destituída de relação de poder. A esfera pública é instancia independente do Estado e essencial para o exercício da democracia." (COELHO, 2000, p. 62).

Para Habermas, segundo a mesma autora:"na atividade política, a ação visando ao entendimento nem sempre é possível em função da competição estratégica pelo poder. Nesse aspecto, há discordância de Habermas com Arendt que distingue o poder das relações de dominação e o define como persuasão e acordo. [...]. A ideia de democracia, apoiada no conceito de discurso, parte da imagem de sociedade descentrada a qual constitui arena para a percepção, a identificação e o tratamento de problemas de toda sociedade. [...]. A política é, portanto, um dos assuntos da esfera pública, instância autônoma e formadora da opinião e da vontade dos indivíduos". (COELHO, 2000, p. 63-64).

O conflito e o dissenso são inerentes à política, por ser resultado da convivência entre os homens, que por sua vez são diferentes em relação à etnia, classe social, ideologia, valores e crenças. "Contudo, é justamente por ser conflituosa (e contraditória), que a política permite a formação de contra poderes em busca de ganhos para a comunidade e de ampliação da cidadania" (PEREIRA, 2008, p. 91).

"[...] a liberdade de dissentir necessita de uma sociedade pluralista, uma sociedade pluralista permite uma maior distribuição do poder, uma maior distribuição do poder abre as portas para a democratização da sociedade civil e finalmente a democratização da sociedade civil alarga e integra a democracia política". (BOBBIO, 2000, p. 76).

Consoante Marshall, o desenvolvimento da cidadania "é estimulado tanto pela luta para adquirir tais direitos quanto pelo gozo dos mesmos, uma vez adquiridos". (MARSHALL, 1967, p. 84). Segundo o autor, o uso do poder político é capaz de determinar mudanças significativas, sem uma revolução violenta e sangrenta. (MARSHALL, 1967, p. 85).

Desse modo, a política, segundo PotyaraAmazoneida Pereira é "uma estratégia de ação, pensada, planejada e avaliada, guiada por uma racionalidade coletiva, na qual, tanto o Estado como a sociedade, desempenham papéis ativos". (PEREIRA, 2008, p. 96). Complementa a mencionada a autora, "[...] duas são as principais funções da política pública: a) concretizar direitos conquistados pela sociedade e incorporados nas leis; b) alocar e distribuir bens públicos." (PEREIRA, 2008, p. 99).

Adverte, porém, Norbert Elias que:"Na vida social de hoje, somos incessantemente confrontados pela questão de se e como é possível criar uma ordem social que permita uma melhor harmonização entre as necessidades e inclinações pessoais dos indivíduos, de um lado, e, de outro, as exigências feitas a cada indivíduo pelo trabalho cooperativo de muitos, pela manutenção e eficiência do todo social". (ELIAS, 1994, p. 17).

A formação da sociedade brasileira ocorreu de forma violenta, com a anulação da fala. A cronologia dos elementos da cidadania, descritos por Marshall (os direitos civis no século XVIII, os políticos no século XIX e os sociais no século XX), sobreveio de forma invertida no Brasil:"Primeiro vieram os direitos sociais, implantados em períodos de supressão dos direitos políticos e de redução dos direitos civis por um ditador que se tornou popular. Depois vieram os direitos políticos, de maneira também bizarra. A maior expansão do direito do voto deu-se em outro período ditatorial, em que os órgãos de representação política foram transformados em peça decorativa do regime. Finalmente ainda hoje muitos direitos civis, a base da sequência de Marshall, continuam inacessíveis à maioria da população. A pirâmide dos direitos foi colocada de cabeça para baixo". (CARVALHO, 2006, p. 219-220).

Sabe-se que a construção da cidadania na Inglaterra é exceção e não a regra, uma vez que, no caso sob análise, industrialização e a democracia desenvolveram-se concomitantemente. Embora se trate de situação específica, o modelo de Marshall é substrato teórico importante para estudos comparativos do desenvolvimento das cidadanias em outras sociedades, como forma de se entender e explicar as particularidades de cada caso, sob uma mesma base conceitual.

Íris Maria de Oliveira registra a fala da filósofa Marilena Chauí:"a autora define a sociedade brasileira como autoritária e violenta, identificando quatro características que justificam essa caracterização: relações sociais hierárquicas; relações sociais e políticas fundadas em contatos pessoais; profundas desigualdades sociais e econômicas, que reproduzem carências e privilégios; uma sociedade em que a lei não é percebida como expressão de uma vontade social. [...]. Outra característica apontada por Chauí é a polarização da sociedade brasileira entre carência e privilégio [...]. Neste contexto, os direitos não se instituem e não há condições para a efetivação da cidadania e da democracia". (OLIVEIRA, 2008, p. 122-124).

A exclusão do discurso reivindicativo, através do roubo da fala, favoreceu a proliferação de práticas paternalistas/clientelistas, nas quais o acesso a bens e serviços se dá a partir de "favores pessoais", e não como exercício de um direito. A escolha dos representantes, por sua vez, na maioria das vezes, não é consequência da análise apurada da capacidade do candidato, e sim de confiança particular de obtenção de vantagem. O brasileiro não se sente representado na política. Os representantes eleitos furtam-se a defesa dos inte-

resses gerais, para atender particulares, constituindo a classe dos políticos de profissão, que são aqueles que não vivem para a política, mas vivem dela. Surge daí uma atitude ambígua de insatisfação e inatividade da sociedade.

"O que a destruição do público opera em relação às classes dominadas é a destruição de sua política, o roubo da fala, sua exclusão do discurso reivindicativo e, no limite, sua destruição como classe; seu retrocesso ao estado de mercadoria, que é o objetivo neoliberal." (OLIVEIRA, 2000, p. 79).

Não obstante consideráveis índices de alfabetização, pesquisas mostram o alto grau de ignorância da sociedade brasileira em relação aos seus direitos. A falta de consciência dos próprios direitos é acompanhada pela baixa consideração pelos direitos dos outros. A visão de cidadania como comunidade também não se apresenta como enraizada. Há uma fraca percepção do reconhecimento de que todos participam de valores e objetivos comuns em torno dos quais todos se congregam. Não existe ainda um senso de dever em relação à coletividade e pelo grau de envolvimento na vida pública (filiação em partidos, associações de moradores, pais e alunos, filantrópicas). A participação política não aparece entre o senso comum dos brasileiros nem como direito nem tão pouco como dever.

A apatia cívica dos brasileiros, aliado ao objetivo cego de crescimento econômico, como fim em si mesmo, tem transformado os cidadãos em meros "beneficiários passivos dos frutos de engenhosos programas de desenvolvimento" (SEN, 2000, p. 71). Nas palavras de José Murilo de Carvalho, "formam-se o súdito e o consumidor sem que ao mesmo tempo surja o cidadão participante" (CARVALHO, 2000, p. 112).

Afirma ainda José Murilo de Carvalho que a participação a nível local é tida como a mais frágil, "embora seja onde ela tem relevância mais direta para o cotidiano cidadão". (CARVALHO, 2000, p. 125). Assim, a análise de tal situação agrava-se quando se parte para a verificação da realidade da sociedade nacional para as sociedades locais, ou seja, os Municípios.

Uma vez conquistada a democracia política verifica-se que tal esfera está incluída em outra mais ampla, qual seja, a esfera da sociedade como um todo. Em outras palavras, a democratização do Estado, com a instituição de parlamentos, não implicou numa democratização da sociedade. A maior parte das instituições sociais – da família à escola, da empresa à gestão dos serviços públicos – ainda não são governadas democraticamente.

Tal situação contribui para a legitimação e hegemonia das classes dominantes e sua permanência nos espaços de poder em todos os níveis, retardando a realização de direitos e a construção de uma cultura política baseada no direito, na ética, na cidadania, nas relações democráticas horizontais e na participação popular.

A conscientização e participação cidadã são alternativas para a conquista e efetivação de direitos tanto em nível da sociedade, quanto no interior do próprio Estado. Por Heidy Cristina Boaventura Siqueira

A ação estatal encontra-se norteada por diversos princípios dentre os quais se destaca o da legalidade, que delimita o campo de atuação possível do Estado e garante aos cidadãos a titularidade de direitos. No entanto, sendo o Estado um ser ético-político, a avaliação da conduta de seus agentes não pode pautar-se, apenas, pelo aspecto da legalidade. Revela-se imperiosa a verificação quanto a obediência à preceitos éticos que estejam disseminados na própria sociedade. A ética na condução da republica emerge como instrumento eficaz de proteção dos direitos fundamentais, a exemplo da liberdade e da igualdade.

A Administração Pública se constitui no instrumental de que dispõe o Estado para implementar as prioridades do Governo. Assim, merece atenção especial o estudo acerca das ações empreendidas pelo gestor da coisa pública, sobretudo em relação ao grau de aderência ao interesse público (efetividade). Deve haver compatibilidade entre as prioridades de governo e o querer da coletividade.

Verifica-se grande dificuldade da sociedade em avaliar a conduta dos gestores públicos, notadamente em função da ausência de informações tempestivas, suficientes e confiáveis. Até mesmo o processo de escolha dos governantes nas democracias, através de eleições seguras e livres, vem sendo objeto de ressalvas quanto a sua eficácia como mecanismo garantidor de que os escolhidos trabalharão em função dos melhores interesses da coletividade, uma vez que os cidadãos não possuem todas as informações necessárias a uma escolha correta. O que reforça a importância do acesso às informações.

Dentro deste contexto torna-se imprescindível a existência de órgãos integrantes da estrutura estatal que componham uma verdadeira rede de agências de accountability incumbidas de supervisionar, controlar, aplicar sanções, e, sobretudo, prover o cidadão das informações relativas a conduta do gestor público.

No caso brasileiro, esta rede de agências de accountability englobaria, dentre outros, o Ministério Público, o sistema de controle interno dos Poderes, o Poder Judiciário e os Tribunais de Contas. Estes últimos foram, sobretudo a partir da edição da Lei de Responsabilidade Fiscal, alçados à condição de grandes provedores de informações sobre a gestão pública.

Aos Tribunais de Contas compete verificar o cumprimento da Lei de Responsabilidade Fiscal, que está erigida sobre alguns pilares, dentre os quais o da transparência. Assim entendida, não só a disponibilização de informações, mas, sobretudo a compreensão dos dados divulgados por parte do cidadão mediano. O objetivo mais nobre do princípio da transparência é permitir e estimular o exercício do controle social, a mais eficaz das formas de controle da conduta do gestor público.

QUALIDADE NO ATENDIMENTO: ATENDIMENTO AO PÚBLICO INTERNO E EXTERNO. COMUNICAÇÃO; ELEMENTOS DA COMUNICAÇÃO, EMISSOR E RECEPTOR;

Quando se fala em comunicação interna organizacional, automaticamente relaciona ao profissional de Relações Públicas, pois ele é o responsável pelo relacionamento da empresa com os seus diversos públicos (internos, externos e misto).

As organizações têm passado por diversas mudanças buscando a modernização e a sobrevivência no mundo dos negócios. Os maiores objetivos dessas transformações são: tornar a empresa competitiva, flexível, capaz de responder as exigências do mercado, reduzindo custos operacionais e apresentando produtos competitivos e de qualidade.

A reestruturação das organizações gerou um público interno de novo perfil. Hoje, os empregados são muito mais conscientes, responsáveis, inseridos e atentos às cobranças das empresas em todos os setores. Diante desse novo modelo organizacional, é que se propõe como atribuição do profissional de Relações Públicas ser o intermediador, o administrador dos relacionamentos institucionais e de negócios da empresa com os seus públicos. Sendo assim, fica claro que esse profissional tem seu campo de ação na política de relacionamento da organização.

A comunicação interna, portanto, deve ser entendida como um feixe de propostas bem encadeadas, abrangentes, coisa significativamente maior que um simples programa de comunicação impressa. Para que se desenvolva em toda sua plenitude, as empresas estão a exigir profissionais de comunicação sistêmicos, abertos, treinados, com visões integradas e em permanente estado de alerta para as ameaças e oportunidades ditadas pelo meio ambiente.

Percebe-se com isso, a multivariedade das funções dos Relações Públicas: estratégica, política, institucional, mercadológica, social, comunitária, cultural, etc.; atuando sempre para cumprir os objetivos da organização e definir suas políticas gerais de relacionamento.

Em vista do que foi dito sobre o profissional de Relações Públicas, destaca-se como principal objetivo liderar o processo de comunicação total da empresa, tanto no nível do entendimento, como no nível de persuasão nos negócios.

Pronúncia correta das palavras

Proferir as palavras corretamente. Isso envolve:

- Usar os sons corretos para vocalizar as palavras;
- Enfatizar a sílaba certa;
- Dar a devida atenção aos sinais diacríticos

Por que é importante?

A pronúncia correta confere dignidade à mensagem que pregamos. Permite que os ouvintes se concentrem no teor da mensagem sem ser distraídos por erros de pronúncia.

Fatores a considerar. Não há um conjunto de regras de pronúncia que se aplique a todos os idiomas. Muitos idiomas utilizam um alfabeto. Além do alfabeto latino, há também os alfabetos árabe, cirílico, grego e hebraico. No idioma chinês, a escrita não é feita por meio de um alfabeto, mas por meio de caracteres que podem ser compostos de vários elementos. Esses caracteres geralmente representam uma palavra ou parte de uma palavra. Embora os idiomas japonês e coreano usem caracteres chineses, estes podem ser pronunciados de maneiras bem diferentes e nem sempre ter o mesmo significado.

Nos idiomas alfabéticos, a pronúncia adequada exige que se use o som correto para cada letra ou combinação de letras. Quando o idioma segue regras coerentes, como é o caso do espanhol, do grego e do zulu, a tarefa não é tão difícil. Contudo, as palavras estrangeiras incorporadas ao idioma às vezes mantêm uma pronúncia parecida à original. Assim, determinadas letras, ou combinações de letras, podem ser pronunciadas de diversas maneiras ou, às vezes, simplesmente não ser pronunciadas. Você talvez precise memorizar as exceções e então usá-las regularmente ao conversar. Em chinês, a pronúncia correta exige a memorização de milhares de caracteres. Em alguns idiomas, o significado de uma palavra muda de acordo com a entonação. Se a pessoa não der a devida atenção a esse aspecto do idioma, poderá transmitir ideias erradas.

Se as palavras de um idioma forem compostas de sílabas, é importante enfatizar a sílaba correta. Muitos idiomas que usam esse tipo de estrutura têm regras bem definidas sobre a posição da sílaba tônica (aquela que soa mais forte). As palavras que fogem a essas regras geralmente recebem um acento gráfico, o que torna relativamente fácil pronunciá-las de maneira correta. Contudo, se houver muitas exceções às regras, o problema fica mais complicado. Nesse caso, exige bastante memorização para se pronunciar corretamente as palavras.

Em alguns idiomas, é fundamental prestar bastante atenção aos sinais diacríticos que aparecem acima e abaixo de determinadas letras, como: è, é, ô, ñ, ō, ŭ, ü, č, ç.

Na questão da pronúncia, é preciso evitar algumas armadilhas. A precisão exagerada pode dar a impressão de afetação e até de esnobismo. O mesmo acontece com as pronúncias em desuso. Tais coisas apenas chamam atenção para o orador. Por outro lado, é bom evitar o outro extremo e relaxar tanto no uso da linguagem quanto na pronúncia das palavras. Algumas dessas questões já foram discutidas no estudo “Articulação clara”.

Em alguns idiomas, a pronúncia aceitável pode diferir de um país para outro — até mesmo de uma região para outra no mesmo país. Um estrangeiro talvez fale o idioma local com sotaque. Os dicionários às vezes admitem mais de uma pronúncia para determinada palavra. Especialmente se a pessoa não teve muito acesso à instrução escolar ou se a sua língua materna for outra, ela se beneficiará muito por ouvir com atenção os que falam bem o idioma local e imitar sua pronúncia. Como Testemunhas de Jeová queremos falar de uma maneira que dignifique a mensagem que pregamos e que seja prontamente entendida pelas pessoas da localidade.

No dia-a-dia, é melhor usar palavras com as quais se está bem familiarizado. Normalmente, a pronúncia não constitui problema numa conversa, mas ao ler em voz alta você poderá se deparar com palavras que não usa no cotidiano.

Maneiras de aprimorar. Muitas pessoas que têm problemas de pronúncia não se dão conta disso.

Em primeiro lugar, quando for designado a ler em público, consulte num dicionário as palavras que não conhece. Se não tiver prática em usar o dicionário, procure em suas páginas iniciais, ou finais, a explicação sobre as abreviaturas, as siglas e os símbolos fonéticos usados ou, se necessário, peça que alguém o ajude a entendê-los. Em alguns casos, uma palavra pode ter pronúncias diferentes, dependendo do contexto. Alguns dicionários indicam a pronúncia de letras que têm sons variáveis bem como a sílaba tônica. Antes de fechar o dicionário, repita a palavra várias vezes em voz alta.

Uma segunda maneira de melhorar a pronúncia é ler para alguém que pronuncia bem as palavras e pedir-lhe que corrija seus erros.

Um terceiro modo de aprimorar a pronúncia é prestar atenção aos bons oradores.

Pronúncia de números telefonicos

O número de telefone deve ser pronunciado algarismo por algarismo.

Deve-se dar uma pausa maior após o prefixo.

Lê-se em caso de uma sequencia de números de tres em tres algarismos, com exceção de uma sequencia de quatro numeros juntos, onde damos uma pausa a cada dois algarismos.

O número “6” deve ser pronunciado como “meia” e o número “11”, que é outra exceção, deve ser pronunciado como “onze”.

Veja abaixo os exemplos

011.264.1003 – zero, onze – dois, meia, quatro – um, zero – zero, tres

021.271.3343 – zero, dois, um – dois, sete, um – tres, tres – quatro, tres

031.386.1198 – zero, tres, um – tres, oito, meia – onze – nove, oito

Exceções

110 -cento e dez
111 – cento e onze
211 – duzentos e onze
118 – cento e dezoito
511 – quinhentos e onze
0001 – mil ao contrario

Atendimento telefonico

Na comunicação telefônica, é fundamental que o interlocutor se sinta acolhido e respeitado, sobretudo porque se trata da utilização de um canal de comunicação a distância. É preciso, portanto, que o processo de comunicação ocorra da melhor maneira possível para ambas as partes (emissor e receptor) e que as mensagens sejam sempre acolhidas e contextualizadas, de modo que todos possam receber bom atendimento ao telefone.

Alguns autores estabelecem as seguintes recomendações para o atendimento telefônico:

• não deixar o cliente esperando por um tempo muito longo. É melhor explicar o motivo de não poder atendê-lo e retornar a ligação em seguida;

• o cliente não deve ser interrompido, e o funcionário tem de se empenhar em explicar corretamente produtos e serviços;

• atender às necessidades do cliente; se ele desejar algo que o atendente não possa fornecer, é importante oferecer alternativas;

• agir com cortesia. Cumprimentar com um "bom-dia" ou "boa-tarde", dizer o nome e o nome da empresa ou instituição são atitudes que tornam a conversa mais pessoal. Perguntar o nome do cliente e tratá-lo pelo nome transmitem a ideia de que ele é importante para a empresa ou instituição. O atendente deve também esperar que o seu interlocutor desligue o telefone. Isso garante que ele não interrompa o usuário ou o cliente. Se ele quiser complementar alguma questão, terá tempo de retomar a conversa.

No atendimento telefônico, a linguagem é o fator principal para garantir a qualidade da comunicação. Portanto, é preciso que o atendente saiba ouvir o interlocutor e responda a suas demandas de maneira cordial, simples, clara e objetiva. O uso correto da língua portuguesa e a qualidade da dicção também são fatores importantes para assegurar uma boa comunicação telefônica. É fundamental que o atendente transmita a seu interlocutor segurança, compromisso e credibilidade.

Além das recomendações anteriores, são citados, a seguir, procedimentos para a excelência no atendimento telefônico:

- Identificar e utilizar o nome do interlocutor: ninguém gosta de falar com um interlocutor desconhecido, por isso, o atendente da chamada deve identificar-se assim que atender ao telefone. Por outro lado, deve perguntar com quem está falando e passar a tratar o interlocutor pelo nome. Esse toque pessoal faz com que o interlocutor se sinta importante;
- assumir a responsabilidade pela resposta: a pessoa que atende ao telefone deve considerar o assunto como seu, ou seja, comprometer-se e, assim, garantir ao interlocutor uma resposta rápida. Por exemplo: não deve dizer "não sei", mas "vou imediatamente saber" ou "daremos uma resposta logo que seja possível".Se não for mesmo possível dar uma resposta ao assunto, o atendente deverá apresentar formas alternativas para o fazer, como: fornecer o número do telefone direto de alguém capaz de resolver o problema rapidamente, indicar o e-mail ou numero da pessoa responsável procurado. A pessoa que ligou deve ter a garantia de que alguém confirmará a recepção do pedido ou chamada;
- Não negar informações: nenhuma informação deve ser negada, mas há que se identificar o interlocutor antes de a fornecer, para confirmar a seriedade da chamada. Nessa situação, é adequada a seguinte frase: vamos anotar esses dados e depois entraremos em contato com o senhor
- Não apressar a chamada: é importante dar tempo ao tempo, ouvir calmamente o que o cliente/usuário tem a dizer e mostrar que o diálogo está sendo acompanhado com atenção, dando feedback, mas não interrompendo o raciocínio do interlocutor;
- Sorrir: um simples sorriso reflete-se na voz e demonstra que o atendente é uma pessoa amável, solícita e interessada;
- Ser sincero: qualquer falta de sinceridade pode ser catastrófica: as más palavras difundem-se mais rapidamente do que as boas;
- Manter o cliente informado: como, nessa forma de comunicação, não se estabele o contato visual, é necessário que o atendente, se tiver mesmo que desviar a atenção do telefone durante alguns segundos, peça licença para interromper o diálogo e, depois, peça desculpa pela demora. Essa atitude é importante porque poucos segundos podem parecer uma eternidade para quem está do outro lado da linha;
-
- Ter as informações à mão: um atendente deve conservar a informação importante perto de si e ter sempre à mão as informações mais significativas de seu setor. Isso permite aumentar a rapidez de resposta e demonstra o profissionalismo do atendente;
- Estabelecer os encaminhamentos para a pessoa que liga: quem atende a chamada deve definir quando é que a pessoa deve voltar a ligar (dia e hora) ou quando é que a empresa ou instituição vai retornar a chamada.
-

Todas estas recomendações envolvem as seguintes atitudes no atendimento telefônico:

- Receptividade - demonstrar paciência e disposição para servir, como, por exemplo, responder às dúvidas mais comuns dos usuários como se as estivesse respondendo pela primeira vez. Da mesma forma é necessário evitar que interlocutor espere por respostas;
- Atenção – ouvir o interlocutor, evitando interrupções, dizer palavras como "compreendo", "entendo" e, se necessário, anotar a mensagem do interlocutor);
- Empatia - para personalizar o atendimento, pode-se pronunciar o nome do usuário algumas vezes, mas, nunca, expressões como "meu bem", "meu querido, entre outras);
- Concentração – sobretudo no que diz o interlocutor (evitar distrair-se com outras pessoas, colegas ou situações, desviando-se do tema da conversa, bem como evitar comer ou beber enquanto se fala);
- Comportamento ético na conversação – o que envolve também evitar promessas que não poderão ser cumpridas.
-

Atendimento e tratamento

O atendimento está diretamente relacionado aos negócios de uma organização, suas finalidades, produtos e serviços, de acordo com suas normas e regras. O atendimento estabelece, dessa forma, uma relação entre o atendente, a organização e o cliente.

A qualidade do atendimento, de modo geral, é determinada por indicadores percebidos pelo próprio usuário relativamente a:

• competência – recursos humanos capacitados e recursos tecnológicos adequados;

• confiabilidade – cumprimento de prazos e horários estabelecidos previamente;

• credibilidade – honestidade no serviço proposto;

• segurança – sigilo das informações pessoais;

• facilidade de acesso – tanto aos serviços como ao pessoal de contato;

• comunicação – clareza nas instruções de utilização dos serviços.