



CÓD: OP-096JL-21  
7908403508549

# VILA VELHA

*CÂMARA MUNICIPAL DE VILA VELHA  
DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO*

## Secretário Escolar

***A APOSTILA PREPARATÓRIA É ELABORADA ANTES DA  
PUBLICAÇÃO DO EDITAL OFICIAL COM BASE NO EDITAL  
ANTERIOR, PARA QUE O ALUNO ANTECIPE SEUS ESTUDOS.***

### ***CONTEÚDO DIGITAL***

CONHECIMENTOS DE GESTÃO DA QUALIDADE E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - LEGISLAÇÃO  
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS - LEGISLAÇÃO

## ***Língua Portuguesa***

1. Compreensão De Texto. Condições De Leitura E Produção Textual: A Enunciação. Coesão E Coerência Textuais. Intertextualidade. Tipologia Textual . . . . .	01
2. Semântica: Sinonímia, Antonímia, Homonímia, Paronímia, Polissemia . . . . .	11
3. Linguagem Figurada . . . . .	11
4. Sistema Fonológico Do Português . . . . .	14
5. Sistema Ortográfico Vigente . . . . .	15
6. Morfossintaxe: Classes De Palavras E Seu Emprego. Formação De Palavras. Morfologia Nominal. Morfologia Verbal. Morfologia Pronominal. Classes De Palavras. Verbos: Conjugação, Emprego Dos Tempos, Modos E Vozes Verbais . . . . .	16
7. Processos Sintáticos: Subordinação E Coordenação. Constituintes Da Oração E Orações No Período. Frase E Discurso. Valores Semântico--Sintáticos Dos Conectivos. Estrutura Do Período Simples E Do Período Composto. Funções Sintáticas . . . . .	23
8. Concordância Nominal E Verbal . . . . .	25
9. Regência Nominal E Verbal . . . . .	27

## ***Raciocínio Lógico Quantitativo***

1. Entendimento da estrutura lógica de relações arbitrárias entre as pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios; dedução de novas relações em função de relações fornecidas e avaliação das condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações. Compreensão e análise da lógica de uma situação, utilizando as funções intelectuais; - raciocínio verbal, raciocínio matemático, raciocínio sequencial, orientação espacial e temporal, formação de conceitos e discriminação de elementos . . . . .	01
2. Porcentagem . . . . .	23
3. Razões e proporções. . . . .	25
4. Regra de três (Simples e Composta) . . . . .	26
5. Princípio fundamental da contagem . . . . .	28
6. Problemas utilizando as operações fundamentais. . . . .	33
7. Noções de probabilidade . . . . .	42

## ***Conhecimentos de Atendimento Humanizado e Administração Pública***

1. GESTÃO DA QUALIDADE: conceitos e princípios. ' . . . . .	01
2. ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: princípios básicos na administração pública, estrutura, tipos de entidades e organização. . . . .	12
3. GESTÃO DE PROCESSOS: conceitos básicos do modelo de gestão baseado na qualidade total, ciclo PDCA. . . . .	21
4. GESTÃO DE PESSOAS: conceitos, objetivos, funções, capacitação, espírito de equipe, relacionamento entre os membros e comportamento organizacional. . . . .	23
5. NOÇÕES DE CONTABILIDADE PÚBLICA: conceitos e princípios. . . . .	25
6. ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: Respeito aos interesses da coletividade e sigilo profissional. . . . .	33

## ***Informática Básica***

1. LIBRE OFFICE . . . . .	01
2. MS-Windows 7: conceito de pastas, diretórios, arquivos e atalhos, área de trabalho, área de transferência, manipulação de arquivos e pastas, uso dos menus, programas e aplicativos, interação com o conjunto de aplicativos MS-Office 2010 . . . . .	05
3. MS-Word 2010: estrutura básica dos documentos, edição e formatação de textos, cabeçalhos, parágrafos, fontes, colunas, marcadores simbólicos e numéricos, tabelas, impressão, controle de quebras e numeração de páginas, legendas, índices, inserção de objetos, campos predefinidos, caixas de texto. MS-Excel 2010: estrutura básica das planilhas, conceitos de células, linhas, colunas, pastas e gráficos, elaboração de tabelas e gráficos, uso de fórmulas, funções e macros, impressão, inserção de objetos, campos predefinidos, controle de quebras e numeração de páginas, obtenção de dados externos, classificação de dados. MS-PowerPoint 2010: estrutura básica das apresentações, conceitos de slides, anotações, régua, guias, cabeçalhos e rodapés, noções de edição e formatação de apresentações, inserção de objetos, numeração de páginas, botões de ação, animação e transição entre slides . . . . .	08
4. Correio Eletrônico: uso de correio eletrônico, preparo e envio de mensagens, anexação de arquivos. Internet: Navegação Internet, conceitos de URL, links, sites, busca e impressão de páginas. . . . .	13

---

## **Atualidades**

1. Temas atuais em discussão: Questões nacionais e internacionais relacionadas a fatos políticos, econômicos, sociais e culturais, ocorridos até a data da publicação desse Edital. Fakenews; o Marco Civil da internet; violência e segurança pública. Tópicos relevantes e atuais de diversas áreas, especialmente sobre o Brasil, o Estado do Espírito Santo e sobre o município de Vila Velha. Notícias e análise sobre educação, saúde, segurança, ecologia e desenvolvimento sustentável, relações internacionais, suas interações e suas vinculações histórico- geográficas ..... 01

## **Conhecimentos Específicos Secretário Escolar**

1. Práticas De Secretariado Escolar. Administração Escolar. Manual Da Secretaria Escolar. Secretário Escolar: Seu Perfil, Papel E Deveres. Diário De Classe. Atas De Resultados Finais. Requisitos Legais De Um Secretário. O Secretário Escolar Na Rede Pública. A Secretaria E Suas Interações ..... 01
2. Redação Oficial (Manual De Presidência Da República/2018); Correspondência E Redação Técnica. Atas ..... 07
3. Noções Sobre Arquivo: Conceito, Tipos, Técnicas De Arquivamento ..... 17
4. Conhecimento Sobre Organização E Funcionamento Da Secretaria Da Escola: Documentação (Professor E Aluno), Expedição, Arquivamento; Matrícula, Transferência E Adaptação De Aluno; Avaliação Escolar E Estudos De Recuperação; Calendário Escolar, Regimento Escolar E Proposta Pedagógica Da Escola ..... 28
5. A Educação Na Concepção Da Ldb: Estrutura E Organização Da Educação Nacional. Sistemas De Ensino; Competências Das Esferas Federal, Estadual E Municipal; A Educação Básica; A Educação De Jovens E Adultos; Principais Leis, Decretos, Pareceres E Resoluções, Deliberações Referentes E/ Ou Complementares À Ldb. Princípios Gerais Dos Parâmetros Curriculares Nacionais (Ensino Fundamental) ..... 37
6. Medidas E Dispositivos Legais De Proteção À Criança E Ao Adolescente. .... 49

## **Conteúdo Digital Complementar e Exclusivo**

### **Conhecimentos de Atendimento Humanizado e Administração Pública - Legislação**

1. CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988: artigos 1º, 2º, 3º, 4º e 5º. .... 01
2. LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE VILA VELHA – Lei Municipal nº 01 de 25 de Outubro de 1990 e suas alterações. .... 20
3. ESTATUTO DO SERVIDOR MUNICIPAL - Lei Municipal nº 006/2002 e suas alterações..... 54
4. LEI DOS CRIMES DE RESPONSABILIDADE – Lei Federal nº 1.079 de 10 de abril de 1950 e suas alterações..... 71

### **Conhecimentos Específicos - Legislação**

1. Legislação federal aplicável à educação no sistema municipal de ensino. Lei 4100/2003-Institui o Sistema Municipal de Ensino do Município de Vila Velha. .... 01
2. Regimento Interno Comum das escolas do Município de Vila Velha. .... 09

*Prezado Candidato, para estudar o conteúdo digital complementar e exclusivo,  
acesse: <https://www.apostilasopcao.com.br/retificacoes>*

---

---

## LÍNGUA PORTUGUESA

---

1. Compreensão De Texto. Condições De Leitura E Produção Textual: A Enunciação. Coesão E Coerência Textuais. Intertextualidade. Tipologia Textual . . . . .	01
2. Semântica: Sinonímia, Antonímia, Homonímia, Paronímia, Polissemia . . . . .	11
3. Linguagem Figurada . . . . .	11
4. Sistema Fonológico Do Português . . . . .	14
5. Sistema Ortográfico Vigente . . . . .	15
6. Morfossintaxe: Classes De Palavras E Seu Emprego. Formação De Palavras. Morfologia Nominal. Morfologia Verbal. Morfologia Pronominal. Classes De Palavras. Verbos: Conjugação, Emprego Dos Tempos, Modos E Vozes Verbais . . . . .	16
7. Processos Sintáticos: Subordinação E Coordenação. Constituintes Da Oração E Orações No Período. Frase E Discurso. Valores Semântico--Sintáticos Dos Conectivos. Estrutura Do Período Simples E Do Período Composto. Funçõessintáticas . . . . .	23
8. Concordância Nominal E Verbal . . . . .	25
9. Regência Nominal E Verbal . . . . .	27

**COMPREENSÃO DE TEXTO. CONDIÇÕES DE LEITURA E PRODUÇÃO TEXTUAL: A ENUNCIÇÃO. COESÃO E COERÊNCIA TEXTUAIS. INTERTEXTUALIDADE. TIPOLOGIA TEXTUAL**

Compreender e interpretar textos é essencial para que o objetivo de comunicação seja alcançado satisfatoriamente. Com isso, é importante saber diferenciar os dois conceitos. Vale lembrar que o texto pode ser verbal ou não-verbal, desde que tenha um sentido completo.

A **compreensão** se relaciona ao entendimento de um texto e de sua proposta comunicativa, decodificando a mensagem explícita. Só depois de compreender o texto que é possível fazer a sua interpretação.

A **interpretação** são as conclusões que chegamos a partir do conteúdo do texto, isto é, ela se encontra para além daquilo que está escrito ou mostrado. Assim, podemos dizer que a interpretação é subjetiva, contando com o conhecimento prévio e do repertório do leitor.

Dessa maneira, para compreender e interpretar bem um texto, é necessário fazer a decodificação de códigos linguísticos e/ou visuais, isto é, identificar figuras de linguagem, reconhecer o sentido de conjunções e preposições, por exemplo, bem como identificar expressões, gestos e cores quando se trata de imagens.

#### Dicas práticas

1. Faça um resumo (pode ser uma palavra, uma frase, um conceito) sobre o assunto e os argumentos apresentados em cada parágrafo, tentando traçar a linha de raciocínio do texto. Se possível, adicione também pensamentos e inferências próprias às anotações.

2. Tenha sempre um dicionário ou uma ferramenta de busca por perto, para poder procurar o significado de palavras desconhecidas.

3. Fique atento aos detalhes oferecidos pelo texto: dados, fonte de referências e datas.

4. Sublinhe as informações importantes, separando fatos de opiniões.

5. Perceba o enunciado das questões. De um modo geral, questões que esperam **compreensão do texto** aparecem com as seguintes expressões: *o autor afirma/sugere que...; segundo o texto...; de acordo com o autor...* Já as questões que esperam **interpretação do texto** aparecem com as seguintes expressões: *conclui-se do texto que...; o texto permite deduzir que...; qual é a intenção do autor quando afirma que...*

#### Tipologia Textual

A partir da estrutura linguística, da função social e da finalidade de um texto, é possível identificar a qual tipo e gênero ele pertence. Antes, é preciso entender a diferença entre essas duas classificações.

#### Tipos textuais

A tipologia textual se classifica a partir da estrutura e da finalidade do texto, ou seja, está relacionada ao modo como o texto se apresenta. A partir de sua função, é possível estabelecer um padrão específico para se fazer a enunciação.

Veja, no quadro abaixo, os principais tipos e suas características:

<b>TEXTO NARRATIVO</b>	Apresenta um enredo, com ações e relações entre personagens, que ocorre em determinados espaço e tempo. É contado por um narrador, e se estrutura da seguinte maneira: apresentação > desenvolvimento > clímax > desfecho
<b>TEXTO DISSERTATIVO ARGUMENTATIVO</b>	Tem o objetivo de defender determinado ponto de vista, persuadindo o leitor a partir do uso de argumentos sólidos. Sua estrutura comum é: introdução > desenvolvimento > conclusão.
<b>TEXTO EXPOSITIVO</b>	Procura expor ideias, sem a necessidade de defender algum ponto de vista. Para isso, usa-se comparações, informações, definições, conceitualizações etc. A estrutura segue a do texto dissertativo-argumentativo.
<b>TEXTO DESCRITIVO</b>	Expõe acontecimentos, lugares, pessoas, de modo que sua finalidade é descrever, ou seja, caracterizar algo ou alguém. Com isso, é um texto rico em adjetivos e em verbos de ligação.
<b>TEXTO INJUNTIVO</b>	Oferece instruções, com o objetivo de orientar o leitor. Sua maior característica são os verbos no modo imperativo.

#### Gêneros textuais

A classificação dos gêneros textuais se dá a partir do reconhecimento de certos padrões estruturais que se constituem a partir da função social do texto. No entanto, sua estrutura e seu estilo não são tão limitados e definidos como ocorre na tipologia textual, podendo se apresentar com uma grande diversidade. Além disso, o padrão também pode sofrer modificações ao longo do tempo, assim como a própria língua e a comunicação, no geral.

Alguns exemplos de gêneros textuais:

- Artigo
- Bilhete
- Bula
- Carta
- Conto
- Crônica
- E-mail
- Lista
- Manual
- Notícia
- Poema
- Propaganda
- Receita culinária
- Resenha
- Seminário

Vale lembrar que é comum enquadrar os gêneros textuais em determinados tipos textuais. No entanto, nada impede que um texto literário seja feito com a estruturação de uma receita culinária, por exemplo. Então, fique atento quanto às características, à finalidade e à função social de cada texto analisado.

## ARGUMENTAÇÃO

O ato de comunicação não visa apenas transmitir uma informação a alguém. Quem comunica pretende criar uma imagem positiva de si mesmo (por exemplo, a de um sujeito educado, ou inteligente, ou culto), quer ser aceito, deseja que o que diz seja admitido como verdadeiro. Em síntese, tem a intenção de convencer, ou seja, tem o desejo de que o ouvinte creia no que o texto diz e faça o que ele propõe.

Se essa é a finalidade última de todo ato de comunicação, todo texto contém um componente argumentativo. A argumentação é o conjunto de recursos de natureza linguística destinados a persuadir a pessoa a quem a comunicação se destina. Está presente em todo tipo de texto e visa a promover adesão às teses e aos pontos de vista defendidos.

As pessoas costumam pensar que o argumento seja apenas uma prova de verdade ou uma razão indiscutível para comprovar a veracidade de um fato. O argumento é mais que isso: como se disse acima, é um recurso de linguagem utilizado para levar o interlocutor a crer naquilo que está sendo dito, a aceitar como verdadeiro o que está sendo transmitido. A argumentação pertence ao domínio da retórica, arte de persuadir as pessoas mediante o uso de recursos de linguagem.

Para compreender claramente o que é um argumento, é bom voltar ao que diz Aristóteles, filósofo grego do século IV a.C., numa obra intitulada *“Tópicos: os argumentos são úteis quando se tem de escolher entre duas ou mais coisas”*.

Se tivermos de escolher entre uma coisa vantajosa e uma desvantajosa, como a saúde e a doença, não precisamos argumentar. Suponhamos, no entanto, que tenhamos de escolher entre duas coisas igualmente vantajosas, a riqueza e a saúde. Nesse caso, precisamos argumentar sobre qual das duas é mais desejável. O argumento pode então ser definido como qualquer recurso que torna uma coisa mais desejável que outra. Isso significa que ele atua no domínio do preferível. Ele é utilizado para fazer o interlocutor crer que, entre duas teses, uma é mais provável que a outra, mais possível que a outra, mais desejável que a outra, é preferível à outra.

O objetivo da argumentação não é demonstrar a verdade de um fato, mas levar o ouvinte a admitir como verdadeiro o que o enunciador está propondo.

Há uma diferença entre o raciocínio lógico e a argumentação. O primeiro opera no domínio do necessário, ou seja, pretende demonstrar que uma conclusão deriva necessariamente das premissas propostas, que se deduz obrigatoriamente dos postulados admitidos. No raciocínio lógico, as conclusões não dependem de crenças, de uma maneira de ver o mundo, mas apenas do encadeamento de premissas e conclusões.

Por exemplo, um raciocínio lógico é o seguinte encadeamento:

*A é igual a B.  
A é igual a C.  
Então: C é igual a A.*

Admitidos os dois postulados, a conclusão é, obrigatoriamente, que C é igual a A.

Outro exemplo:

*Todo ruminante é um mamífero.  
A vaca é um ruminante.  
Logo, a vaca é um mamífero.*

Admitidas como verdadeiras as duas premissas, a conclusão também será verdadeira.

No domínio da argumentação, as coisas são diferentes. Nele, a conclusão não é necessária, não é obrigatória. Por isso, deve-se mostrar que ela é a mais desejável, a mais provável, a mais plausível. Se o Banco do Brasil fizer uma propaganda dizendo-se mais confiável do que os concorrentes porque existe desde a chegada da família real portuguesa ao Brasil, ele estará dizendo-nos que um banco com quase dois séculos de existência é sólido e, por isso, confiável. Embora não haja relação necessária entre a solidez de uma instituição bancária e sua antiguidade, esta tem peso argumentativo na afirmação da confiabilidade de um banco. Portanto é provável que se creia que um banco mais antigo seja mais confiável do que outro fundado há dois ou três anos.

Enumerar todos os tipos de argumentos é uma tarefa quase impossível, tantas são as formas de que nos valem para fazer as pessoas preferirem uma coisa a outra. Por isso, é importante entender bem como eles funcionam.

Já vimos diversas características dos argumentos. É preciso acrescentar mais uma: o convencimento do interlocutor, o **auditório**, que pode ser individual ou coletivo, será tanto mais fácil quanto mais os argumentos estiverem de acordo com suas crenças, suas expectativas, seus valores. Não se pode convencer um auditório pertencente a uma dada cultura enfatizando coisas que ele abomina. Será mais fácil convencê-lo valorizando coisas que ele considera positivas. No Brasil, a publicidade da cerveja vem com frequência associada ao futebol, ao gol, à paixão nacional. Nos Estados Unidos, essa associação certamente não surtiria efeito, porque lá o futebol não é valorizado da mesma forma que no Brasil. O poder persuasivo de um argumento está vinculado ao que é valorizado ou desvalorizado numa dada cultura.

**Tipos de Argumento**

Já verificamos que qualquer recurso linguístico destinado a fazer o interlocutor dar preferência à tese do enunciador é um argumento. Exemplo:

**Argumento de Autoridade**

É a citação, no texto, de afirmações de pessoas reconhecidas pelo auditório como autoridades em certo domínio do saber, para servir de apoio àquilo que o enunciador está propondo. Esse recurso produz dois efeitos distintos: revela o conhecimento do produtor do texto a respeito do assunto de que está tratando; dá ao texto a garantia do autor citado. É preciso, no entanto, não fazer do texto um amontoado de citações. A citação precisa ser pertinente e verdadeira. Exemplo:

*“A imaginação é mais importante do que o conhecimento.”*

*Quem disse a frase aí de cima não fui eu... Foi Einstein. Para ele, uma coisa vem antes da outra: sem imaginação, não há conhecimento. Nunca o inverso.*

**Alex José Periscinoto.**  
**In: Folha de S. Paulo, 30/8/1993, p. 5-2**

A tese defendida nesse texto é que a imaginação é mais importante do que o conhecimento. Para levar o auditório a aderir a ela, o enunciador cita um dos mais célebres cientistas do mundo. Se um físico de renome mundial disse isso, então as pessoas devem acreditar que é verdade.



**Argumento de Quantidade**

É aquele que valoriza mais o que é apreciado pelo maior número de pessoas, o que existe em maior número, o que tem maior duração, o que tem maior número de adeptos, etc. O fundamento desse tipo de argumento é que mais = melhor. A publicidade faz largo uso do argumento de quantidade.

**Argumento do Consenso**

É uma variante do argumento de quantidade. Fundamenta-se em afirmações que, numa determinada época, são aceitas como verdadeiras e, portanto, dispensam comprovações, a menos que o objetivo do texto seja comprovar alguma delas. Parte da ideia de que o consenso, mesmo que equivocado, corresponde ao indiscutível, ao verdadeiro e, portanto, é melhor do que aquilo que não desfruta dele. Em nossa época, são consensuais, por exemplo, as afirmações de que o meio ambiente precisa ser protegido e de que as condições de vida são piores nos países subdesenvolvidos. Ao confiar no consenso, porém, corre-se o risco de passar dos argumentos válidos para os lugares comuns, os preconceitos e as frases carentes de qualquer base científica.

**Argumento de Existência**

É aquele que se fundamenta no fato de que é mais fácil aceitar aquilo que comprovadamente existe do que aquilo que é apenas provável, que é apenas possível. A sabedoria popular enuncia o argumento de existência no provérbio *“Mais vale um pássaro na mão do que dois voando”*.

Nesse tipo de argumento, incluem-se as provas documentais (fotos, estatísticas, depoimentos, gravações, etc.) ou provas concretas, que tornam mais aceitável uma afirmação genérica. Durante a invasão do Iraque, por exemplo, os jornais diziam que o exército americano era muito mais poderoso do que o iraquiano. Essa afirmação, sem ser acompanhada de provas concretas, poderia ser vista como propagandística. No entanto, quando documentada pela comparação do número de canhões, de carros de combate, de navios, etc., ganhava credibilidade.

**Argumento quase lógico**

É aquele que opera com base nas relações lógicas, como causa e efeito, analogia, implicação, identidade, etc. Esses raciocínios são chamados quase lógicos porque, diversamente dos raciocínios lógicos, eles não pretendem estabelecer relações necessárias entre os elementos, mas sim instituir relações prováveis, possíveis, plausíveis. Por exemplo, quando se diz *“A é igual a B”, “B é igual a C”, “então A é igual a C”*, estabelece-se uma relação de identidade lógica. Entretanto, quando se afirma *“Amigo de amigo meu é meu amigo”* não se institui uma identidade lógica, mas uma identidade provável.

Um texto coerente do ponto de vista lógico é mais facilmente aceito do que um texto incoerente. Vários são os defeitos que concorrem para desqualificar o texto do ponto de vista lógico: fugir do tema proposto, cair em contradição, tirar conclusões que não se fundamentam nos dados apresentados, ilustrar afirmações gerais com fatos inadequados, narrar um fato e dele extrair generalizações indevidas.

**Argumento do Atributo**

É aquele que considera melhor o que tem propriedades típicas daquilo que é mais valorizado socialmente, por exemplo, o mais raro é melhor que o comum, o que é mais refinado é melhor que o que é mais grosseiro, etc.

Por esse motivo, a publicidade usa, com muita frequência, celebridades recomendando prédios residenciais, produtos de beleza, alimentos estéticos, etc., com base no fato de que o consumidor tende a associar o produto anunciado com atributos da celebridade.

Uma variante do argumento de atributo é o argumento da competência linguística. A utilização da variante culta e formal da língua que o produtor do texto conhece a norma linguística socialmente mais valorizada e, por conseguinte, deve produzir um texto em que se pode confiar. Nesse sentido é que se diz que o modo de dizer dá confiabilidade ao que se diz.

Imagine-se que um médico deva falar sobre o estado de saúde de uma personalidade pública. Ele poderia fazê-lo das duas maneiras indicadas abaixo, mas a primeira seria infinitamente mais adequada para a persuasão do que a segunda, pois esta produziria certa estranheza e não criaria uma imagem de competência do médico:

*- Para aumentar a confiabilidade do diagnóstico e levando em conta o caráter invasivo de alguns exames, a equipe médica houve por bem determinar o internamento do governador pelo período de três dias, a partir de hoje, 4 de fevereiro de 2001.*

*- Para conseguir fazer exames com mais cuidado e porque alguns deles são barrapésada, a gente botou o governador no hospital por três dias.*

Como dissemos antes, todo texto tem uma função argumentativa, porque ninguém fala para não ser levado a sério, para ser ridicularizado, para ser desmentido: em todo ato de comunicação deseja-se influenciar alguém. Por mais neutro que pretenda ser, um texto tem sempre uma orientação argumentativa.

A orientação argumentativa é uma certa direção que o falante traça para seu texto. Por exemplo, um jornalista, ao falar de um homem público, pode ter a intenção de criticá-lo, de ridicularizá-lo ou, ao contrário, de mostrar sua grandeza.

O enunciador cria a orientação argumentativa de seu texto dando destaque a uns fatos e não a outros, omitindo certos episódios e revelando outros, escolhendo determinadas palavras e não outras, etc. Veja:

*“O clima da festa era tão pacífico que até sogras e noras trocavam abraços afetuosos.”*

O enunciador aí pretende ressaltar a ideia geral de que noras e sogras não se toleram. Não fosse assim, não teria escolhido esse fato para ilustrar o clima da festa nem teria utilizado o termo até, que serve para incluir no argumento alguma coisa inesperada.

Além dos defeitos de argumentação mencionados quando tratamos de alguns tipos de argumentação, vamos citar outros:

- Uso sem delimitação adequada de palavra de sentido tão amplo, que serve de argumento para um ponto de vista e seu contrário. São noções confusas, como paz, que, paradoxalmente, pode ser usada pelo agressor e pelo agredido. Essas palavras podem ter valor positivo (paz, justiça, honestidade, democracia) ou vir carregadas de valor negativo (autoritarismo, degradação do meio ambiente, injustiça, corrupção).

- Uso de afirmações tão amplas, que podem ser derrubadas por um único contra exemplo. Quando se diz “*Todos os políticos são ladrões*”, basta um único exemplo de político honesto para destruir o argumento.

- Emprego de noções científicas sem nenhum rigor, fora do contexto adequado, sem o significado apropriado, vulgarizando-as e atribuindo-lhes uma significação subjetiva e grosseira. É o caso, por exemplo, da frase “*O imperialismo de certas indústrias não permite que outras cresçam*”, em que o termo imperialismo é descabido, uma vez que, a rigor, significa “*ação de um Estado visando a reduzir outros à sua dependência política e econômica*”.

A boa argumentação é aquela que está de acordo com a situação concreta do texto, que leva em conta os componentes envolvidos na discussão (o tipo de pessoa a quem se dirige a comunicação, o assunto, etc).

Convém ainda alertar que não se convence ninguém com manifestações de sinceridade do autor (como eu, que não costumo mentir...) ou com declarações de certeza expressas em fórmulas feitas (como estou certo, creio firmemente, é claro, é óbvio, é evidente, afirmo com toda a certeza, etc). Em vez de prometer, em seu texto, sinceridade e certeza, autenticidade e verdade, o enunciador deve construir um texto que revele isso. Em outros termos, essas qualidades não se prometem, manifestam-se na ação.

A argumentação é a exploração de recursos para fazer parecer verdadeiro aquilo que se diz num texto e, com isso, levar a pessoa a que texto é endereçado a crer naquilo que ele diz.

Um texto dissertativo tem um assunto ou tema e expressa um ponto de vista, acompanhado de certa fundamentação, que inclui a argumentação, questionamento, com o objetivo de persuadir. Argumentar é o processo pelo qual se estabelecem relações para chegar à conclusão, com base em premissas. Persuadir é um processo de convencimento, por meio da argumentação, no qual procura-se convencer os outros, de modo a influenciar seu pensamento e seu comportamento.

A persuasão pode ser válida e não válida. Na persuasão válida, expõem-se com clareza os fundamentos de uma ideia ou proposição, e o interlocutor pode questionar cada passo do raciocínio empregado na argumentação. A persuasão não válida apoia-se em argumentos subjetivos, apelos subliminares, chantagens sentimentais, com o emprego de “*apelações*”, como a inflexão de voz, a mímica e até o choro.

Alguns autores classificam a dissertação em duas modalidades, expositiva e argumentativa. Esta, exige argumentação, razões a favor e contra uma ideia, ao passo que a outra é informativa, apresenta dados sem a intenção de convencer. Na verdade, a escolha dos dados levantados, a maneira de expô-los no texto já revelam uma “*tomada de posição*”, a adoção de um ponto de vista na dissertação, ainda que sem a apresentação explícita de argumentos. Desse ponto de vista, a dissertação pode ser definida como discussão, debate, questionamento, o que implica a liberdade de pensamento, a possibilidade de discordar ou concordar parcialmente. A liberdade de questionar é fundamental, mas não é suficiente para organizar um texto dissertativo. É necessária também a exposição dos fundamentos, os motivos, os porquês da defesa de um ponto de vista.

Pode-se dizer que o homem vive em permanente atitude argumentativa. A argumentação está presente em qualquer tipo de discurso, porém, é no texto dissertativo que ela melhor se evidencia.

Para discutir um tema, para confrontar argumentos e posições, é necessária a capacidade de conhecer outros pontos de vista e seus respectivos argumentos. Uma discussão impõe, muitas vezes, a análise de argumentos opostos, antagônicos. Como sempre, essa capacidade aprende-se com a prática. Um bom exercício para aprender a argumentar e contra-argumentar consiste em desenvolver as seguintes habilidades:

- **argumentação**: anotar todos os argumentos a favor de uma ideia ou fato; imaginar um interlocutor que adote a posição totalmente contrária;

- **contra-argumentação**: imaginar um diálogo-debate e quais os argumentos que essa pessoa imaginária possivelmente apresentaria contra a argumentação proposta;

- **refutação**: argumentos e razões contra a argumentação oposta.

A argumentação tem a finalidade de persuadir, portanto, argumentar consiste em estabelecer relações para tirar conclusões válidas, como se procede no método dialético. O método dialético não envolve apenas questões ideológicas, geradoras de polêmicas. Trata-se de um método de investigação da realidade pelo estudo de sua ação recíproca, da contradição inerente ao fenômeno em questão e da mudança dialética que ocorre na natureza e na sociedade.

Descartes (1596-1650), filósofo e pensador francês, criou o método de raciocínio silogístico, baseado na dedução, que parte do simples para o complexo. Para ele, verdade e evidência são a mesma coisa, e pelo raciocínio torna-se possível chegar a conclusões verdadeiras, desde que o assunto seja pesquisado em partes, começando-se pelas proposições mais simples até alcançar, por meio de deduções, a conclusão final. Para a linha de raciocínio cartesiana, é fundamental determinar o problema, dividi-lo em partes, ordenar os conceitos, simplificando-os, enumerar todos os seus elementos e determinar o lugar de cada um no conjunto da dedução.

A lógica cartesiana, até os nossos dias, é fundamental para a argumentação dos trabalhos acadêmicos. Descartes propôs quatro regras básicas que constituem um conjunto de reflexos vitais, uma série de movimentos sucessivos e contínuos do espírito em busca da verdade:

- evidência;
- divisão ou análise;
- ordem ou dedução;
- enumeração.

A enumeração pode apresentar dois tipos de falhas: a omissão e a incompreensão. Qualquer erro na enumeração pode quebrar o encadeamento das ideias, indispensável para o processo dedutivo.

A forma de argumentação mais empregada na redação acadêmica é o *silogismo*, raciocínio baseado nas regras cartesianas, que contém três proposições: *duas premissas*, maior e menor, e *a conclusão*. As três proposições são encadeadas de tal forma, que a conclusão é deduzida da maior por intermédio da menor. A premissa maior deve ser universal, emprega *todo*, *nenhum*, *pois alguns* não caracteriza a universalidade. Há dois métodos fundamentais de raciocínio: a *dedução* (silogística), que parte do geral para o particular, e a *indução*, que vai do particular para o geral. A expressão formal do método dedutivo é o silogismo. A dedução é o caminho das consequências, baseia-se em uma conexão descendente (do geral para o particular) que leva à conclusão. Segundo esse método, partindo-se de teorias gerais, de



verdades universais, pode-se chegar à previsão ou determinação de fenômenos particulares. O percurso do raciocínio vai da causa para o efeito. Exemplo:

Todo homem é mortal (premissa maior = geral, universal)  
 Fulano é homem (premissa menor = particular)  
 Logo, Fulano é mortal (conclusão)

A indução percorre o caminho inverso ao da dedução, baseia-se em uma conexão ascendente, do particular para o geral. Nesse caso, as constatações particulares levam às leis gerais, ou seja, parte de fatos particulares conhecidos para os fatos gerais, desconhecidos. O percurso do raciocínio se faz do *efeito* para a *causa*. Exemplo:

O calor dilata o ferro (particular)  
 O calor dilata o bronze (particular)  
 O calor dilata o cobre (particular)  
 O ferro, o bronze, o cobre são metais  
 Logo, o calor dilata metais (geral, universal)

Quanto a seus aspectos formais, o silogismo pode ser válido e verdadeiro; a conclusão será verdadeira se as duas premissas também o forem. Se há erro ou equívoco na apreciação dos fatos, pode-se partir de premissas verdadeiras para chegar a uma conclusão falsa. Tem-se, desse modo, o **sofisma**. Uma definição inexata, uma divisão incompleta, a ignorância da causa, a falsa analogia são algumas causas do sofisma. O sofisma pressupõe má fé, intenção deliberada de enganar ou levar ao erro; quando o sofisma não tem essas intenções propositais, costuma-se chamar esse processo de argumentação de **paralogismo**. Encontra-se um exemplo simples de sofisma no seguinte diálogo:

- Você concorda que possui uma coisa que não perdeu?
- Lógico, concordo.
- Você perdeu um brilhante de 40 quilates?
- Claro que não!
- Então você possui um brilhante de 40 quilates...

Exemplos de sofismas:

#### **Dedução**

Todo professor tem um diploma (geral, universal)  
 Fulano tem um diploma (particular)  
 Logo, fulano é professor (geral – conclusão falsa)

#### **Indução**

O Rio de Janeiro tem uma estátua do Cristo Redentor. (particular) Taubaté (SP) tem uma estátua do Cristo Redentor. (particular) Rio de Janeiro e Taubaté são cidades.

Logo, toda cidade tem uma estátua do Cristo Redentor. (geral – conclusão falsa)

Nota-se que as premissas são verdadeiras, mas a conclusão pode ser falsa. Nem todas as pessoas que têm diploma são professores; nem todas as cidades têm uma estátua do Cristo Redentor. Comete-se erro quando se faz generalizações apressadas ou infundadas. A “simples inspeção” é a ausência de análise ou análise superficial dos fatos, que leva a pronunciamentos subjetivos, baseados nos sentimentos não ditados pela razão.

Tem-se, ainda, outros métodos, subsidiários ou não fundamentais, que contribuem para a descoberta ou comprovação da verdade: análise, síntese, classificação e definição. Além desses, existem outros métodos particulares de algumas ciências,

que adaptam os processos de dedução e indução à natureza de uma realidade particular. Pode-se afirmar que cada ciência tem seu método próprio demonstrativo, comparativo, histórico etc. A análise, a síntese, a classificação a definição são chamadas métodos sistemáticos, porque pela organização e ordenação das ideias visam sistematizar a pesquisa.

**Análise e síntese** são dois processos opostos, mas interligados; a análise parte do todo para as partes, a síntese, das partes para o todo. A análise precede a síntese, porém, de certo modo, uma depende da outra. A análise decompõe o todo em partes, enquanto a síntese recompõe o todo pela reunião das partes. Sabe-se, porém, que o todo não é uma simples justaposição das partes. Se alguém reunisse todas as peças de um relógio, não significa que reconstruiu o relógio, pois fez apenas um amontoado de partes. Só reconstruiria todo se as partes estivessem organizadas, devidamente combinadas, seguida uma ordem de relações necessárias, funcionais, então, o relógio estaria reconstruído.

Síntese, portanto, é o processo de reconstrução do todo por meio da integração das partes, reunidas e relacionadas num conjunto. Toda síntese, por ser uma reconstrução, pressupõe a análise, que é a decomposição. A análise, no entanto, exige uma decomposição organizada, é preciso saber como dividir o todo em partes. As operações que se realizam na análise e na síntese podem ser assim relacionadas:

Análise: penetrar, decompor, separar, dividir.  
 Síntese: integrar, recompor, juntar, reunir.

A análise tem importância vital no processo de coleta de ideias a respeito do tema proposto, de seu desdobramento e da criação de abordagens possíveis. A síntese também é importante na escolha dos elementos que farão parte do texto.

Segundo Garcia (1973, p.300), a análise pode ser *formal ou informal*. A análise formal pode ser científica ou experimental; é característica das ciências matemáticas, físico-naturais e experimentais. A análise informal é racional ou total, consiste em “discernir” por vários atos distintos da atenção os elementos constitutivos de um todo, os diferentes caracteres de um objeto ou fenômeno.

A análise decompõe o todo em partes, a classificação estabelece as necessárias relações de dependência e hierarquia entre as partes. Análise e classificação ligam-se intimamente, a ponto de se confundir uma com a outra, contudo são procedimentos diversos: análise é decomposição e classificação é hierarquização.

Nas ciências naturais, classificam-se os seres, fatos e fenômenos por suas diferenças e semelhanças; fora das ciências naturais, a classificação pode-se efetuar por meio de um processo mais ou menos arbitrário, em que os caracteres comuns e diferenciadores são empregados de modo mais ou menos convencional. A classificação, no reino animal, em ramos, classes, ordens, subordens, gêneros e espécies, é um exemplo de classificação natural, pelas características comuns e diferenciadoras. A classificação dos variados itens integrantes de uma lista mais ou menos caótica é artificial.

Exemplo: aquecedor, automóvel, barbeador, batata, caminhão, canário, jipe, leite, ônibus, pão, pardal, pintassilgo, queijo, relógio, sabiá, torradeira.

**Aves:** Canário, Pardal, Pintassilgo, Sabiá.

**Alimentos:** Batata, Leite, Pão, Queijo.

**Mecanismos:** Aquecedor, Barbeador, Relógio, Torradeira.

**Veículos:** Automóvel, Caminhão, Jipe, Ônibus.

---

## RACIOCÍNIO LÓGICO QUANTITATIVO

---

1. Entendimento da estrutura lógica de relações arbitrárias entre as pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios; dedução de novas relações em função de relações fornecidas e avaliação das condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações. Compreensão e análise da lógica de uma situação, utilizando as funções intelectuais; - raciocínio verbal, raciocínio matemático, raciocínio sequencial, orientação espacial e temporal, formação de conceitos e discriminação de elementos . . . . .	01
2. Porcentagem . . . . .	23
3. Razões e proporções. . . . .	25
4. Regra de três (Simples e Composta) . . . . .	26
5. Princípio fundamental da contagem . . . . .	28
6. Problemas utilizando as operações fundamentais. . . . .	33
7. Noções de probabilidade . . . . .	42

**ENTENDIMENTO DA ESTRUTURA LÓGICA DE RELAÇÕES ARBITRÁRIAS ENTRE AS PESSOAS, LUGARES, OBJETOS OU EVENTOS FICTÍCIOS; DEDUÇÃO DE NOVAS RELAÇÕES EM FUNÇÃO DE RELAÇÕES FORNECIDAS E AVALIAÇÃO DAS CONDIÇÕES USADAS PARA ESTABELECEER A ESTRUTURA DAQUELAS RELAÇÕES. COMPREENSÃO E ANÁLISE DA LÓGICA DE UMA SITUAÇÃO, UTILIZANDO AS FUNÇÕES INTELLECTUAIS; - RACIOCÍNIO VERBAL, RACIOCÍNIO MATEMÁTICO, RACIOCÍNIO SEQUENCIAL, ORIENTAÇÃO ESPACIAL E TEMPORAL, FORMAÇÃO DE CONCEITOS E DISCRIMINAÇÃO DE ELEMENTOS**

### 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

Precisamos antes de tudo compreender o que são proposições. Chama-se proposição toda sentença declarativa à qual podemos atribuir um dos valores lógicos: verdadeiro ou falso, nunca ambos. Trata-se, portanto, de uma sentença fechada.

Elas podem ser:

• **Sentença aberta:** quando não se pode atribuir um valor lógico verdadeiro ou falso para ela (ou valorar a proposição!), portanto, não é considerada frase lógica. São consideradas sentenças abertas:

- Frases interrogativas: Quando será prova? - Estudou ontem? – Fez Sol ontem?
- Frases exclamativas: Gol! – Que maravilhoso!
- Frase imperativas: Estude e leia com atenção. – Desligue a televisão.
- Frases sem sentido lógico (expressões vagas, paradoxais, ambíguas, ...): “esta frase é falsa” (expressão paradoxal) – O cachorro do meu vizinho morreu (expressão ambígua) –  $2 + 5 + 1$

• **Sentença fechada:** quando a proposição admitir um ÚNICO valor lógico, seja ele verdadeiro ou falso, nesse caso, será considerada uma frase, proposição ou sentença lógica.

### Proposições simples e compostas

• **Proposições simples** (ou atômicas): aquela que **NÃO** contém nenhuma outra proposição como parte integrante de si mesma. As proposições simples são designadas pelas letras latinas minúsculas p,q,r, s..., chamadas letras proposicionais.

• **Proposições compostas** (ou moleculares ou estruturas lógicas): aquela formada pela combinação de duas ou mais proposições simples. As proposições compostas são designadas pelas letras latinas maiúsculas P,Q,R, R..., também chamadas letras proposicionais.

ATENÇÃO: TODAS as **proposições compostas são formadas por duas proposições simples.**

**Proposições Compostas – Conectivos**

As proposições compostas são formadas por proposições simples ligadas por conectivos, aos quais formam um valor lógico, que podemos vê na tabela a seguir:

OPERAÇÃO	CONECTIVO	ESTRUTURA LÓGICA	TABELA VERDADE															
Negação	~	Não p	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>~p</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> </tr> </table>	p	~p	V	F	F	V									
p	~p																	
V	F																	
F	V																	
Conjunção	^	p e q	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>p ^ q</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> </table>	p	q	p ^ q	V	V	V	V	F	F	F	V	F	F	F	F
p	q	p ^ q																
V	V	V																
V	F	F																
F	V	F																
F	F	F																
Disjunção Inclusiva	v	p ou q	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>p v q</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> </table>	p	q	p v q	V	V	V	V	F	V	F	V	V	F	F	F
p	q	p v q																
V	V	V																
V	F	V																
F	V	V																
F	F	F																
Disjunção Exclusiva	v̄	Ou p ou q	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>p v̄ q</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> </table>	p	q	p v̄ q	V	V	F	V	F	V	F	V	V	F	F	F
p	q	p v̄ q																
V	V	F																
V	F	V																
F	V	V																
F	F	F																
Condicional	→	Se p então q	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>p → q</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>V</td> </tr> </table>	p	q	p → q	V	V	V	V	F	F	F	V	V	F	F	V
p	q	p → q																
V	V	V																
V	F	F																
F	V	V																
F	F	V																

Bicondicional	$\leftrightarrow$	p se e somente se q	p	q	$p \leftrightarrow q$
			V	V	V
			V	F	F
			F	V	F
			F	F	V

Em síntese temos a tabela verdade das proposições que facilitará na resolução de diversas questões

		Disjunção	Conjunção	Condicional	Bicondicional
p	q	$p \vee q$	$p \wedge q$	$p \rightarrow q$	$p \leftrightarrow q$
V	V	V	V	V	V
V	F	V	F	F	F
F	V	V	F	V	F
F	F	F	F	V	V

**Exemplo:**  
(MEC – CONHECIMENTOS BÁSICOS PARA OS POSTOS 9,10,11 E 16 – CESPE)

	P	Q	R
①	V	V	V
②	F	V	V
③	V	F	V
④	F	F	V
⑤	V	V	F
⑥	F	V	F
⑦	V	F	F
⑧	F	F	F

A figura acima apresenta as colunas iniciais de uma tabela-verdade, em que P, Q e R representam proposições lógicas, e V e F correspondem, respectivamente, aos valores lógicos verdadeiro e falso.

Com base nessas informações e utilizando os conectivos lógicos usuais, julgue o item subsecutivo.

A última coluna da tabela-verdade referente à proposição lógica  $P \vee (Q \leftrightarrow R)$  quando representada na posição horizontal é igual a

	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
$P \vee (Q \leftrightarrow R)$	V	V	V	F	V	F	V	V

- ( ) Certo
- ( ) Errado

**Resolução:**

$P \vee (Q \leftrightarrow R)$ , montando a tabela verdade temos:

R	Q	P	$[P \vee (Q \leftrightarrow R)]$
V	V	V	V
V	V	F	V
V	F	V	V
V	F	F	F

F	V	V	V	V	V	F	F
F	V	F	F	F	V	F	F
F	F	V	V	V	F	V	F
F	F	F	F	V	F	V	F

Resposta: Certo

**Proposição**

Conjunto de palavras ou símbolos que expressam um pensamento ou uma ideia de sentido completo. Elas transmitem pensamentos, isto é, afirmam fatos ou exprimem juízos que formamos a respeito de determinados conceitos ou entes.

**Valores lógicos**

São os valores atribuídos as proposições, podendo ser uma **verdade**, se a proposição é verdadeira (V), e uma **falsidade**, se a proposição é falsa (F). Designamos as letras V e F para abreviarmos os valores lógicos verdade e falsidade respectivamente.

Com isso temos alguns axiomas da lógica:

– **PRINCÍPIO DA NÃO CONTRADIÇÃO:** uma proposição não pode ser verdadeira E falsa ao mesmo tempo.

– **PRINCÍPIO DO TERCEIRO EXCLUÍDO:** toda proposição OU é verdadeira OU é falsa, verificamos sempre um desses casos, NUNCA existindo um terceiro caso.

**“Toda proposição tem um, e somente um, dos valores, que são: V ou F.”**

**Classificação de uma proposição**

Elas podem ser:

• **Sentença aberta:** quando não se pode atribuir um valor lógico verdadeiro ou falso para ela (ou valorar a proposição!), portanto, não é considerada frase lógica. São consideradas sentenças abertas:

- Frases interrogativas: Quando será prova? - Estudou ontem? – Fez Sol ontem?

- Frases exclamativas: Gol! – Que maravilhoso!

- Frase imperativas: Estude e leia com atenção. – Desligue a televisão.

- Frases sem sentido lógico (expressões vagas, paradoxais, ambíguas, ...): “esta frase é falsa” (expressão paradoxal) – O cachorro do meu vizinho morreu (expressão ambígua) –  $2 + 5 + 1$

• **Sentença fechada:** quando a proposição admitir um ÚNICO valor lógico, seja ele verdadeiro ou falso, nesse caso, será considerada uma frase, proposição ou sentença lógica.

**Proposições simples e compostas**

• **Proposições simples** (ou atômicas): aquela que **NÃO** contém nenhuma outra proposição como parte integrante de si mesma. As proposições simples são designadas pelas letras latinas minúsculas p,q,r, s..., chamadas letras proposicionais.

*Exemplos*

r: Thiago é careca.

s: Pedro é professor.

• **Proposições compostas** (ou moleculares ou estruturas lógicas): aquela formada pela combinação de duas ou mais proposições simples. As proposições compostas são designadas pelas letras latinas maiúsculas P,Q,R, R..., também chamadas letras proposicionais.

*Exemplo*

P: Thiago é careca e Pedro é professor.

ATENÇÃO: TODAS as **proposições compostas são formadas por duas proposições simples.**

**Exemplos:**

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

– “A frase dentro destas aspas é uma mentira.”

– A expressão  $x + y$  é positiva.

– O valor de  $\sqrt{4 + 3} = 7$ .

– Pelé marcou dez gols para a seleção brasileira.

– O que é isto?

Há exatamente:

(A) uma proposição;

(B) duas proposições;



- (C) três proposições;
- (D) quatro proposições;
- (E) todas são proposições.

**Resolução:**

Analisemos cada alternativa:

(A) "A frase dentro destas aspas é uma mentira", não podemos atribuir valores lógicos a ela, logo não é uma sentença lógica.

(B) A expressão  $x + y$  é positiva, não temos como atribuir valores lógicos, logo não é sentença lógica.

(C) O valor de  $\sqrt{4} + 3 = 7$ ; é uma sentença lógica pois podemos atribuir valores lógicos, independente do resultado que tenhamos

(D) Pelé marcou dez gols para a seleção brasileira, também podemos atribuir valores lógicos (não estamos considerando a quantidade certa de gols, apenas se podemos atribuir um valor de V ou F a sentença).

(E) O que é isto? - como vemos não podemos atribuir valores lógicos por se tratar de uma frase interrogativa.

**Resposta: B.**

**Conectivos (conectores lógicos)**

Para compôr novas proposições, definidas como composta, a partir de outras proposições simples, usam-se os conectivos. São eles:

OPERAÇÃO	CONECTIVO	ESTRUTURA LÓGICA	TABELA VERDADE															
Negação	$\sim$	Não p	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td><math>\sim p</math></td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> </tr> </table>	p	$\sim p$	V	F	F	V									
p	$\sim p$																	
V	F																	
F	V																	
Conjunção	$\wedge$	p e q	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td><math>p \wedge q</math></td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> </table>	p	q	$p \wedge q$	V	V	V	V	F	F	F	V	F	F	F	F
p	q	$p \wedge q$																
V	V	V																
V	F	F																
F	V	F																
F	F	F																
Disjunção Inclusiva	$\vee$	p ou q	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td><math>p \vee q</math></td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> </table>	p	q	$p \vee q$	V	V	V	V	F	V	F	V	V	F	F	F
p	q	$p \vee q$																
V	V	V																
V	F	V																
F	V	V																
F	F	F																
Disjunção Exclusiva	$\underline{\vee}$	Ou p ou q	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td><math>p \underline{\vee} q</math></td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> </table>	p	q	$p \underline{\vee} q$	V	V	F	V	F	V	F	V	V	F	F	F
p	q	$p \underline{\vee} q$																
V	V	F																
V	F	V																
F	V	V																
F	F	F																
Condicional	$\rightarrow$	Se p então q	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td><math>p \rightarrow q</math></td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>V</td> </tr> </table>	p	q	$p \rightarrow q$	V	V	V	V	F	F	F	V	V	F	F	V
p	q	$p \rightarrow q$																
V	V	V																
V	F	F																
F	V	V																
F	F	V																

---

## CONHECIMENTOS DE GESTÃO DA QUALIDADE E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

---

1. GESTÃO DA QUALIDADE: conceitos e princípios. . . . .	01
2. ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: princípios básicos na administração pública, estrutura, tipos de entidades e organização. . . . .	12
3. GESTÃO DE PROCESSOS: conceitos básicos do modelo de gestão baseado na qualidade total, ciclo PDCA. . . . .	21
4. GESTÃO DE PESSOAS: conceitos, objetivos, funções, capacitação, espírito de equipe, relacionamento entre os membros e comportamento organizacional. . . . .	23
5. NOÇÕES DE CONTABILIDADE PÚBLICA: conceitos e princípios. . . . .	25
6. ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: Respeito aos interesses da coletividade e sigilo profissional. . . . .	33

**GESTÃO DA QUALIDADE: CONCEITOS E PRINCÍPIOS****Gestão da qualidade**

A gestão da qualidade nas organizações como um processo participativo entre dirigentes das organizações e trabalhadores tem relação com alguns acontecimentos posteriores à 2ª Guerra, no Japão. A reconstrução do Japão pelos aliados pavimentou as condições para o desenvolvimento de uma nova atitude administrativa flexível à maior participação dos indivíduos que trabalham nas organizações.

Tornava-se necessário um novo projeto que assegurasse a reconstrução do país. A reorganização social do mundo do trabalho foi o caminho escolhido para atender às exigências da sociedade japonesa. Os grandes especialistas americanos de qualidade contribuíram como consultores para o aperfeiçoamento da qualidade na produção industrial japonesa. A partir de William Edwards Deming, a qualidade se alastra no mundo, abrindo espaço para abordagens de planejamento, da produção com erro-zero e do controle da qualidade. Taiichi Ohno, engenheiro-chefe da Toyota, empreendeu esse novo modo de produção aproveitando o máximo da capacidade produtiva do indivíduo e introduzindo outras formas de apropriação do indivíduo pela produção capitalista. Surge o toyotismo:

*[...] Seu primeiro passo foi agrupar os trabalhadores em equipes, com um líder de equipe no lugar do supervisor. Cada equipe era responsável por um conjunto de etapas de montagem e uma parte da linha, e se pedia que trabalhassem em grupo, executando o melhor possível as operações necessárias. O líder da equipe, além de coordená-la, realizava tarefas de montagem; particularmente, substituiu trabalhadores eventualmente faltantes – conceitos esses inéditos nas fábricas de produção em massa. (WOMACK, 1992, p. 47).*

A atitude administrativa de maior utilização possível das aptidões de todos os empregados fez Ohno atribuir aos indivíduos novas funções relacionadas com o controle de qualidade. Era reservado um horário em que, regularmente, a equipe sugeria aos administradores um conjunto de medidas para melhorar os processos de trabalho, surgindo, assim, o Círculo de Controle da Qualidade (CCQ).

O estabelecimento desse círculo envolvia estudos e aprimoramento do conhecimento dos trabalhadores na solução de problemas a serem enfrentados nos processos de trabalho e também os problemas enfrentados pela própria empresa, inflacionando o acúmulo de responsabilidades do trabalhador e criando uma via de apropriação de aptidões e capacidades antes não exploradas pela empresa. A participação nesses círculos servia como critério de promoção e seleção dos trabalhadores para possíveis cargos na gerência. A adesão não era voluntária pelos indivíduos no CCQ e, também, não era voluntária a decisão pelas equipes de utilizar essa técnica gerencial no enfrentamento dos problemas.

Aquela ideia de uma carga de subjetividade que toca no reconhecimento, valorização e integração do indivíduo pela organização, sendo ela a responsável e detentora das condições de modificar, influenciar e aprimorar as coisas, as relações e os processos de trabalho permite uma abordagem epistemológica desse modelo de gestão da qualidade considerando suas relações com o indivíduo que participa, fazendo uma reflexão dos pensamentos de Drucker (da escola neoclássica da administração) e de Edgar Schein (da psicologia organizacional).

**As organizações e o indivíduo participante**

Se as organizações aplicam mudanças nos tipos de gestão, na atitude administrativa e na compreensão de um novo perfil de indivíduo trabalhador amplamente manifestadas pelo neoclássico da escola científica da administração é porque o indivíduo continua sendo uma base fundamental para o desenvolvimento das organizações.

Para Peter Drucker a história do êxito das organizações é a história do êxito da gerência. Os novos pressupostos gerenciais estabelecem: um novo perfil de trabalhador nas organizações, colocando em aplicação o que aprende durante uma educação sistemática e não apenas a sua habilidade manual ou seus músculos; um administrador com a função de tornar produtivos os recursos humanos, fazendo com que as pessoas trabalhem em conjunto, unindo as habilidades e conhecimentos de cada indivíduo para um fim comum; uma atitude administrativa constante e crescente de utilização das aptidões de todos os empregados (DRUCKER, 1971, 1970, 1964).

A junção desse novo perfil de trabalhador, de administrador e dessa atitude administrativa vai estabelecendo uma nova relação do indivíduo com a organização que trabalha. A organização espera mais do trabalhador: suas aptidões, habilidades e sua subjetividade – a realização de suas aspirações e reconhecimento pelo trabalho.

A oportunidade de participar mais, de trazer com isso uma mudança positiva para a organização, de obter reconhecimento e realização é de alguém que deseja e necessita pertencer e estar integrado, que sente a possibilidade de realizar-se e de sentir-se valorizado e amado: um indivíduo. Todavia, é preciso compreender que esse desejo de participar, essa necessidade de pertencer aponta para uma individualidade que não é parte da organização, não pertence a ela. Há um universo de compreensões, sentimentos e expectativas do indivíduo distintos dos da organização.

É um movimento de necessidades e desejos do indivíduo e as necessidades e desejos da organização. A perspectiva da organização é de seus dirigentes e a dos indivíduos que nela trabalham.

O conceito de contrato psicológico apresentado por Edgar Schein (1982, p. 18) estabelece quais as relações que permeiam esse movimento: “A ideia de um contrato psicológico denota que há um conjunto não explícito de expectativas atuando em todos os momentos entre todos os membros de uma organização e os diversos dirigentes e outras pessoas dessa organização.” A organização e seus dirigentes cuidam dos interesses institucionais, estabelecendo objetivos, diretrizes e tomando decisões que afetam os indivíduos que ali trabalham. As expectativas do indivíduo têm relação com aspectos objetivos, como salários ou vencimentos, horas de trabalho, benefícios, etc. e aspectos subjetivos, ligados ao íntimo do indivíduo que envolvem o senso de dignidade e valor da pessoa.

Nas expectativas da organização o comprometimento do indivíduo deve ser primeiramente com a organização em detrimento de sua individualidade.

*A organização também tem certas expectativas implícitas mais sutis, por exemplo, de que o empregado melhorará a imagem da organização, será leal, manterá os segredos da organização e tudo fará em prol dela [isto é, sempre terá elevado nível de motivação e disposição de se sacrificar pela organização]. (SCHEIN, 1982, p. 19).*

Na disposição do indivíduo participante, o modelo de gestão da qualidade elogia essa atitude que interessa à produtividade e lucro das organizações capitalistas e subverte as diferentes expectativas do contrato psicológico, apresentando as expectativas do indivíduo como sendo as suas expectativas em relação ao indivíduo.

Entretanto, os conceitos amplamente estimulados e valorizados da excelência, do “fazer certo o que é certo desde a primeira vez”, o “erro zero” ou “zero-defeito”, a obrigação de ser forte, a certeza do êxito sempre, o adaptar-se sempre, a necessidade de um desafio como estímulo e motivo sempre, a constância de propósitos, a internalização da cultura organizacional são valores do modelo de gestão da qualidade total que estabelecem um controle social, um instituto que assegura a harmonia entre as expectativas do indivíduo e aquelas da organização.

O indivíduo participante digere esses ideais, ajusta-se a essa lógica, sujeita-se a padrões de comportamento que o levam a renunciar sua autonomia. É a desconstrução de sua individualidade.

### **Gestão da qualidade nas organizações e a desconstrução da individualidade**

Os modos de gestão das organizações capitalistas têm como característica e fundamento uma abordagem funcionalista. Os modelos de Taylor, Ford, Fayol, Deming, Ohno sempre primaram pelas operações – a tarefa é o movimento do indivíduo e nela se concentra seu comportamento.

A história das organizações tem ideais de um novo indivíduo, de um administrador com a função de unir, dispor, estimular, induzir, propor, maximizar as capacidades humanas e de uma atitude administrativa de uso dessas capacidades para os interesses da organização. Serão abordados três aspectos da gestão da qualidade como afirmação de um contrato psicológico com o indivíduo-trabalhador que subvertem sua individualidade com aquela ideia de harmonia ou de igualdades de expectativas entre organização/indivíduo: a cultura da qualidade e os vínculos que se estabelecem entre indivíduo e organização; o discurso da qualidade como prática organizacional; autorrealização do indivíduo, trabalho e o modelo da qualidade.

### **A CULTURA DA QUALIDADE E OS VÍNCULOS QUE SE ESTABELECEM ENTRE INDIVÍDUO E ORGANIZAÇÃO**

Uma leitura da psicologia das organizações acerca da cultura da qualidade aponta para uma crítica à institucionalização da ação do indivíduo, visando garantir aquela harmonia organização/indivíduo. A socialização é vista como uma aprendizagem de papéis a serem desempenhados no sistema em vigor.

Deming (1990, p. 263) destaca que o desenvolvimento das pessoas numa cultura de qualidade é responsabilidade privativa da organização: “[...] o recrutamento, o treinamento, a chefia e o apoio aos operários da produção do sistema de produção. Quem poderia ser responsável por essas atividades se não a administração de produção?” Cada indivíduo deve saber o que se espera dele no desempenho de um papel e também o que ele pode e deve esperar dos outros indivíduos. Quanto mais o indivíduo se adapta ao sistema tanto mais melhora seu desempenho, adquirindo, assim, uma identidade nessa organização.

É um projeto de controle e previsão do comportamento humano com propósitos de adaptá-lo ao meio, àquilo que está fora dele, além dele (FIGUEIREDO, 1989, p. 100-103). Fora dele e além dele é a organização. Faria e Oliveira (2007, p. 199) destacam que “[...] as novas tecnologias industriais revelaram-se ambiciosas estratégias de dominação da alma humana e a organização foi reduzida a um sistema político-econômico, sociocultural e simbólico-imaginário destinado a institucionalizar a relação de submissão.” A organização ganha uma identidade e proclama aos indivíduos, por intermédio da gestão da qualidade, um autoconceito de missão (razão de sua existência, o seu fim último, o seu papel na sociedade – quem é a organização), visão de futuro (o que a organização quer ser

quando crescer – quem será a organização) e valores (os princípios e normas da organização). Não significam apenas conceitos sobre a organização, mas um autoconceito da organização pela organização. A gestão da qualidade declara o alinhamento da missão de vida do indivíduo com a missão da organização, um sobrepor da visão individual de tempo e futuro com a visão de tempo e futuro da organização e a aceitação dos valores da organização como sendo seus valores individuais.

A discordância do indivíduo nesse processo é estranhada pela organização; compreende uma atitude inadequada que poderá desfigurar a imagem que a organização tem do indivíduo, porque este “eu” tem uma identidade própria estranha a uma cultura onde os papéis estão definidos. Não há espaço para o “eu próprio”, mas apenas para o “eu adaptável” à organização. Para evitar conflitos, o indivíduo submete-se a compreensões “prontas” da realidade e passa a estabelecer padrões de conduta que aliviem as tensões de uma contradição entre o “eu próprio” e o “autoconceito” da organização.

### **O discurso da qualidade como prática organizacional**

No decorrer do século XX, a progressiva atenção dedicada à linguagem nas ciências humanas e sociais favoreceu uma nova concepção de realidade, da natureza do conhecimento e da concepção de linguagem. A linguagem passa a ser instrumento para criar acontecimentos. É centrada nas relações do cotidiano. É uma forma de ação no mundo. É uma prática discursiva.

A linguagem é possibilidade de configurar a realidade na medida em que é uma prática que provoca efeitos. Tem como função empreender e executar ações e não somente descrever o mundo. Assim, a linguagem é compreendida como ação (MELLO et al., 2007, p. 26-32).

A gestão da qualidade utiliza o discurso nas organizações como prática de construção do novo. Esse discurso é encontrado na forma escrita (manuais da qualidade, a difusão da missão, visão e valores da organização em documentos oficiais, expositores e locais de convivência), falada (oficinas, encontros, seminários e reuniões) e nas imagens veiculadas internamente na organização (símbolos da qualidade, fotos de personalidades ilustres apresentadas na organização como apoiadores da qualidade, etc.).

É um discurso que flui como convocação ao indivíduo, sendo a gestão da qualidade o meio de produção e reprodução da prática discursiva. É, portanto, um discurso ideológico da organização que conclama os indivíduos a construir uma realidade essencializante do perfeito, da qualidade total, da única e verdadeira gestão. Contudo, o discurso da qualidade total esconde sua forma de um sistema de produção que se apropria do indivíduo com a roupagem de participativo e descentralizado.

O oxigênio que se respira no discurso da qualidade é o da organização perfeita a priori. Os objetivos de aplicação do modelo (BRASIL, 2008/2009) estão expostos nos seus manuais: avaliar a qualidade do sistema de gestão da organização e promover o aperfeiçoamento e o aprendizado contínuo a partir das práticas de gestão.

Esse avaliar é a avaliação da aplicação do método, do modelo. Mas de forma alguma será a avaliação crítica do método, do modelo. Os critérios de avaliação estão previamente definidos: liderança; planejamento ou estratégias e planos; foco no cliente ou cidadãos; sociedade; informação e conhecimento; pessoas; processos e resultados institucionais.

O Modelo de Gestão da qualidade traz a “explicação ideal” do que significa Gestão Excelente. É a construção de uma versão de determinada realidade. A concepção da linguagem como “amo do sujeito” tem força maior em um projeto assim.

As pessoas e seus grupos recebem o modelo de gestão como algo universalmente testado e aprovado, como uma realidade ideal que existia em outro lugar e não se sabia disso, como algo que a partir dali vai ressignificar todas as coisas e como se o passado vivido da organização tivesse sido uma grande alucinação. Esse discurso é uma prática que transforma o autoconceito. Uma realidade ideal conquistada coletivamente e importante para todos é uma versão negociada e construída da organização e tem efeitos no indivíduo.

Se a questão da prática discursiva da gestão da qualidade não revela “a sua outra face”, há no discurso outra intenção. Há um jogo em curso. Foucault (2007, p. 20) analisa assim a situação: “[...] se o discurso verdadeiro não é mais, com efeito, desde os gregos, aquele que responde ao desejo ou aquele que exerce o poder, na vontade de verdade, na vontade de dizer esse discurso verdadeiro, o que está em jogo, senão o desejo e o poder?” A prática discursiva da gestão da qualidade serve aos interesses de um poder constituído, de um que domina sobre os demais na organização e que tem o desejo de que os indivíduos apoiem seus objetivos na e pela organização. O discurso da qualidade reúne alguns instrumentos de controle da organização sobre o indivíduo, desconstruindo sua individualidade.

#### Autorrealização do indivíduo, trabalho e o modelo da qualidade

A teoria liberal destaca uma sociedade com oportunidades iguais de ascensão, felicidade e prosperidade parecendo estar presente uma autonomia do indivíduo como construtor de seu futuro. Essa conduta liberal da sociedade capitalista lançou a base para uma autorrealização do indivíduo. O interesse individual é apresentado como a mola propulsora dos sistemas baseados na livre iniciativa. Defende que os indivíduos, por procurarem seus próprios interesses, agem por fim em benefício da própria sociedade. Assim, as condições políticas de legitimação da acumulação pela via do individualismo e da livre iniciativa são consumadas. A individualidade foi reduzida a um mero instrumento produtivo.

Se os vínculos que se estabelecem entre indivíduo e a organização na cultura da qualidade e suas práticas discursivas subvertem a individualidade, uma posição passiva do indivíduo diante das formas de dominação sociais pode indicar o triunfo de uma revolução contra si mesmo. Essa subversão apresenta-se de forma sutil, mas sempre de forma intencional pela organização e, geralmente, não percebida pelo indivíduo.

O mais importante é a atitude do indivíduo consigo. O reducionismo de que todas as necessidades pessoais serão satisfeitas a partir e somente pelo trabalho podem abrir um caminho de aceitação de modelos de gestão das organizações sem a necessária crítica e autonomia frente a eles.

As ideias de Maslow sobre as necessidades humanas (fisiológicas, segurança, sociais, de estima e autorrealização) e as de Drucker sobre a organização como viabilizadora das condições ideais para a satisfação dessas necessidades pode tornar mais severo o controle do comportamento do indivíduo pela organização:

*O administrador precisa, de fato, supor com a Teoria Y (Maslow), que existe no mínimo um número considerável de pessoas na força de trabalho que busca realização. [...] O administrador precisa ainda aceitar como sua tarefa tornar o trabalhador e suas atividades plenas de realização. (DRUCKER, 1981, p. 321).*

O humanismo na gestão das organizações apontou para várias frentes de mudança nas condições de trabalho. A escola comportamental da administração e a humanista da psicologia receberam valiosas contribuições dos estudos de Maslow. Entretanto, as implicações de uma gestão com foco na autorrealização dos indivíduos que trabalham em uma organização têm outras variáveis:

*Na teoria da auto-realização, o contrato envolve a troca de oportunidade de obter recompensas intrínsecas (satisfação pela realização e uso das capacidades próprias) pelo desempenho de alta qualidade e pela criatividade. Isso, por definição, cria um envolvimento moral, e não um envolvimento calculista, e, dessa maneira, libera um maior potencial de dedicação aos objetivos da organização e um maior esforço criador desses objetivos [...] de modo dependente e submisso. (SCHEIN, 1982, p. 55, grifo nosso).*

A base da gestão pela qualidade é ser uma gestão participativa que convida o indivíduo a usar de suas habilidades, seu pensamento planejador e de sua subjetividade por outro caminho: o da cooperação “voluntária”. As concepções mais aceitas e investigadas sobre o comprometimento dos indivíduos na organização tem sido consideradas (afetiva, calculativa e normativa) em outros estudos (GOMIDE JÚNIOR; SIQUEIRA, 2004). Esse comprometimento reúne atitudes individuais com base afetiva (sentimentos e afetos) e base cognitiva (crenças sobre o papel social dos envolvidos em uma relação de troca econômica e social). A organização espera que o indivíduo tenha o desejo de participar e compreenda a importância de sua participação.

Entretanto, as pesquisas sobre comprometimento organizacional descrevem as bases psicológicas que sustentam o comprometimento dos indivíduos relacionando-o com estados psicológicos de desejo, obrigação ou necessidade de permanecer, de participar, de pertencer à organização, conforme o Quadro 1 (FEITOSA, 2008; DEMO, 2003; REGO, 2003).<sup>1</sup>

Categorias	Caracterização	Participa na implementação porque	Estado psicológico
<b>Afetiva</b>	Grau em que o indivíduo se sente emocionalmente ligado à organização e identificado e envolvido com ela.	... sente que <b>quer</b> participar	Desejo
<b>Normativa</b>	Grau em que o indivíduo possui um sentido de obrigação (ou dever moral) de participar.	... sente que tem o <b>dever</b> de participar	Obrigação
<b>Calculativa</b>	Grau em que o indivíduo participa devido ao reconhecimento dos custos associados com sua não participação. Esse reconhecimento pode advir do sentimento de perda de recompensas econômicas ou sociais.	... sente que tem <b>necessidade</b> de participar	Necessidade

<sup>1</sup>Fonte: www.repositorio.ufc.br - Por Gustavo Pucci Schaumann/Antônio Caubi Ribeiro Tupinambá



### **Benefícios da gestão da qualidade às empresas**

Gerir a qualidade é administrar os processos organizacionais a partir de padrões pré-estabelecidos, corrigindo e implementando melhorias continuamente.

A atual conjuntura dos mercados, de distintos segmentos, impõe às empresas um padrão de qualidade e capacidade de prover resultados para se destacar em meio a alta competitividade existente, e ser bem sucedida.

A preocupação com a gestão da qualidade é algo que vem evoluindo junto às histórias das organizações, estando mais direcionada aos produtos e processos inicialmente, e depois voltando sua atenção também aos desejos dos consumidores e às questões internas da empresa. Dado os diversos aspectos a serem observados para o controle da gestão, foi criado o conceito de um sistema de gestão da qualidade, ou SGQ, que abrange todas essas questões, planifica e executa as ações necessárias à consecução dos padrões de qualidade.

### **Sistema de gestão da qualidade**

Este instrumento de gestão visa propiciar à organização o controle de todos os seus processos, de forma que um padrão de excelência seja concebido e que as ações dos colaboradores no desempenho de suas atividades não saiam do pré-estabelecido, evitando a queda da qualidade dos produtos ou serviços, possibilitando uma melhoria contínua e um subsídio de informações à tomada de decisão.

Uma ótima referência de padrões de excelências de qualidade que as empresas buscam alcançar é a NBR ISO 9001. Tal normativa orienta as empresas a estabelecer seus processos de forma bem definida, podendo acompanhá-los de perto e aprimorá-los constantemente. Através dos indicadores de cada processo, e também dos objetivos, informações preciosas à tomada de decisões são geradas e vão auxiliar os gestores nas ações corretivas, preventivas e de melhorias.

A definição das responsabilidades nos processos, dos indicadores e sua forma de acompanhamento permite à empresa um salto na sua produtividade: produtos concebidos com o menor custo e no menor tempo possível, evitando-se o retrabalho e alcançando algo de qualidade que promova a satisfação do cliente.

O sistema de gestão da qualidade aliado à gestão de pessoas vai garantir que a implementação da norma abranja todos os níveis hierárquicos da empresa, de forma que todos adiram ao novo padrão de qualidade e se comprometam com a melhoria contínua no desempenho. É essencial, também, que a alta administração e os líderes desempenhem o papel de difundir os valores, estimular a mudança e assegurar o cumprimento dos novos padrões de forma satisfatória e permanente na empresa.

### **Benefícios de um sistema de gestão da qualidade às empresas**

- Maior rentabilidade;
- Maior satisfação dos clientes;
- Maior competitividade da organização;
- Diminuição do retrabalho – menos custos e mais celeridade;
- Maior auto estima e motivação da equipe.
- Incrementos no desenvolvimento de competências e compartilhamento de conhecimentos inerentes às atividades da organização, visto que são implementadas as melhores práticas de gestão.<sup>2</sup>

### **Qualidade de vida no trabalho - QVT**

Quando falamos em organizações, estamos falando em um conjunto composto por indivíduos que buscam desempenhar suas funções e ter em contrapartida, atendidas suas necessidades, expectativas e desejos.

Na sociedade atual em que vivemos, uma dessas necessidades mais discutidas no momento é o nível de qualidade de vida no âmbito profissional, ou seja, não é apenas o retorno financeiro que busca o profissional atual. Ele busca um ambiente saudável, que lhe proporcione um bem estar no aspecto físico, intelectual, emocional, espiritual e social.

Sim, esse contexto todo atendido proporciona uma qualidade de vida e saúde aos profissionais que traz retorno não somente a eles, mas principalmente às organizações, isso porque, quando esse conceito é levado em consideração, problemas como falta de autoestima, baixa motivação, queda de produtividade, ausências, alta rotatividade, e tantas outras posturas que geram um quadro de negatividade podem ser melhor administrados gerando retornos diretos e indiretos.

Em razão disso, as organizações estão investindo em práticas de boa conduta, de saúde física, mental e emocional, em prevenção, em campanhas de consciência individual e coletiva, ou seja, estimulando hábitos e estilos de vida que proporcionem maior bem estar entre todos, aumentando assim a qualidade e a produtividade oferecida pelo profissional, mas também gerando mais satisfação percebida por esse.

Abaixo relacionamos alguns benefícios percebidos rapidamente quando o conceito de qualidade de vida no ambiente profissional recebe maior atenção das organizações:

- Aumento de produtividade.
- Profissionais mais presentes, atentos e motivados.
- Melhora nas relações interpessoais
- Diminuição em ocorrências de enfermidades
- Baixa na rotatividade de profissionais
- Aumento na disposição
- Melhora no clima organizacional
- Aumento no nível de satisfação
- Diminuição no nível de stress
- Baixa no nível de acidentes de trabalho
- Melhora na imagem da organização
- Aumento na capacidade de desempenho

O aumento da competitividade entre as empresas, ocasionado por inúmeros fatos ocorridos nos últimos anos no cenário mundial, dentre eles a própria globalização, tem obrigado as empresas a buscar formas para se tornarem mais competitivas. Portanto os investimentos em tecnologia, marketing e qualificação profissional são cada vez mais importantes, sendo que as máquinas, equipamentos e tecnologia têm grande importância no sucesso das empresas. Por outro lado, as pessoas que trabalham nas organizações são responsáveis por conduzir e produzir estes resultados. Com base nisso, as empresas começam a perceber as pessoas como seu recurso mais valioso, é o que alguns autores denominam de capital humano ou intelectual (ODEBRECH e PEDROSO, 2010).

Dentro das organizações, as pessoas são consideradas recursos, isto é, como portadores de habilidades e conhecimentos, que auxiliam no processo produtivo e crescimento empresarial, porém, é de extrema importância não esquecer de que essas pessoas são humanas, formadas de personalidade, expectativas, objetivos pessoais, e possuem necessidades (ANDRADE, 2012).

<sup>2</sup>Fonte: [www.ibccoaching.com.br](http://www.ibccoaching.com.br) – Por José Roberto Marques



Para um melhor desenvolvimento das organizações, é preciso que os gestores preocupem-se com as condições de trabalho que oferecem aos seus funcionários, visando proporcionar fatores que contribuam positivamente nas condições e qualidade de vida dos trabalhadores (BORTOLOZO e SANTANA, 2011).

Para garantir a qualidade de vida no trabalho, a organização precisa preocupar-se não apenas com o ambiente físico da organização, mas também com os aspectos psicológicos e físicos de seus funcionários.

Alcançar a qualidade de vida é a verdadeira vontade do ser humano, que busca tudo que possa proporcionar maior bem estar e o equilíbrio físico, psíquico e social, ou uma regra para se obter uma vida mais satisfatória (SUMARIVA e OURIQUES, 2010).

De acordo com Chiavenato (1999), a qualidade de vida tem se tornado um fator de grande importância nas organizações e está diretamente relacionada à maximização do potencial humano, e isto depende de tão bem as pessoas se sentem trabalhando na organização. Nesse sentido, uma organização que se preocupa e tem ações voltadas à qualidade de vida de seus funcionários passará confiança aos mesmos, pois são organizações que se preocupam com o bem estar, satisfação, segurança, saúde e a motivação de seus funcionários (BORTOLOZO e SANTANA, 2011).

Verifica-se também que no atual cenário empresarial e industrial, a motivação exerce papel fundamental e primordial para a realização das atividades laborais dentro das organizações, uma vez que afeta diretamente a qualidade de vida e o comportamento do colaborador. Colaborando com essa afirmação, Chiavenato (1999) afirma que o funcionário, quando motivado, tem maior disposição e capacidade para desempenhar suas atividades laborais. Assim, as organizações, para obterem de seus colaboradores uma melhor produtividade e execução de suas funções, precisam investir em seus funcionários, proporcionando aos mesmos, maior satisfação e motivação para a realização de suas atividades de trabalho (ANDRADE, 2012).

Diante do exposto, observa-se que a motivação é fator essencial para que o colaborador tenha melhor desempenho e comprometimento com suas atividades laborais.

Assim, a organização que enfatiza a motivação de seus colaboradores apresenta, por conseguinte, maior produtividade e, além disso, propicia também ambientes de trabalho mais agradáveis e melhor qualidade de vida para seus funcionários (ANDRADE, 2012).

Pelo que foi mencionado anteriormente, o presente estudo tem por objetivo buscar e identificar na literatura científica, artigos relacionados à qualidade de vida nas organizações e à motivação dos colaboradores, visando discorrer sobre os fatores que interagem na motivação dos mesmos e sua associação com a qualidade de vida dos funcionários.

### Qualidade de Vida nas Organizações

O principal objetivo da implementação de programas que visam oferecer maior qualidade de vida é a reestruturação do setor produtivo, que possa estabelecer estratégias a fim de atender as necessidades humanas básicas dos trabalhadores e também, maiores eficácia e produtividade.

Verifica-se que ainda não há uma definição precisa e consensual, na literatura científica sobre a qualidade de vida no trabalho (QVT), uma vez que a implementação desse tema em nosso país e em nossas instituições ainda é principiante.

Muitos pesquisadores defendem que a qualidade de vida no trabalho pode ser entendida com uma estratégia, cuja “meta principal de tal abordagem volta-se para a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, ou seja, ao mesmo tempo em que melhora a satisfação do trabalhador, melhora a produtividade da empresa” (FERNANDES, 1996).

De acordo com Werther e Davis (1983), para que uma instituição melhore a qualidade de vida no trabalho de seus colaboradores, é necessário reunir esforços para tentar estabelecer cargos mais satisfatórios e produtivos. Para tanto, precisa-se da implementação de diferentes técnicas que visem à reformulação dos cargos e funções de uma organização, contado também com participação dos trabalhadores envolvidos nesse processo.

Conforme salienta Vieira e Hanashiro (1990), a qualidade de vida no trabalho tem por objetivo melhorar as condições de trabalho e também todas as demais funções, em qualquer que seja a natureza ou mesmo, nível hierárquico.

Além disso, a QVT atua também nas variáveis ambientais, comportamentais e organizacionais a fim de possibilitar humanização do setor produtivo e, logicamente, obter resultados mais satisfatórios, seja para o colaborador, seja para a instituição empregadora. Assim, espera-se também da QVT, a diminuição do conflito entre o trabalhador e o capitalismo (organização).

A literatura científica traz alguns modelos estruturais referentes à abordagem da qualidade de vida no trabalho. Tais modelos atuam como indicadores da satisfação dos colaboradores com a situação de trabalho bem como abordam também a satisfação dos mesmos com suas atividades laborais.

Dentre os vários modelos difundidos na literatura, o mais contundente e abrangente é o que foi proposto por Watson (1973). Para este autor, uma organização é humanizada quando ela atribui responsabilidades e autonomia aos seus colaboradores, cujo nível varia de acordo com o cargo, bem como tem enfoque no desenvolvimento pessoal do indivíduo, proporcionando, assim, melhor desempenho dentro da instituição.

Na prática, os critérios do modelo de Walton podem ser definidos da seguinte forma (CHIAVENATO, 1999):

- 1 - Compensação justa e adequada: mensura a adequação entre a remuneração do colaborador com suas atividades laborais; avalia e compara, também, a remuneração entre os vários cargos e funções dentro da empresa; compara a remuneração do funcionário com outros profissionais no mercado de trabalho.
- 2 - Condições de trabalho: avalia a jornada laboral e o ambiente de trabalho, com vista a determinar que não sejam perigosos ou que tragam malefícios à saúde do colaborador.
- 3 - Uso e desenvolvimento de capacidades: refere-se à possibilidade do funcionário fazer uso, na prática, de todo seu conhecimento e destreza.
- 4 - Oportunidade de crescimento e segurança: verifica se a organização oferece oportunidade e possibilidade para crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional.
- 5 - Integração social na organização: refere-se à presença de respeito, ambiente harmônico, apoio mútuo e ausência de preconceitos e diferenças hierárquicas na instituição.
- 6 - Constitucionalismo: verifica se a instituição possui normas e regras e se a mesma segue a legislação trabalhista.
- 7 - O trabalho e espaço total de vida: verifica se há equilíbrio entre a vida laboral e a vida pessoal.
- 8 - Relevância social da vida no trabalho: objetiva verificar o desempenho da empresa na sociedade e responsabilidade social.

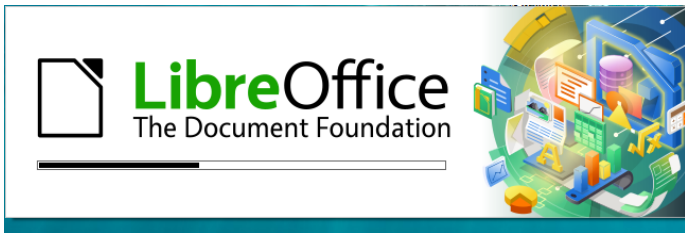
### Qualidade de Vida e Motivação no Trabalho

É sabido que a maior parte da vida das pessoas se passa dentro das instituições de trabalho. Desse modo, é notória e inegável a importância que o trabalho exerce sobre a vida das pessoas. Há, contudo, uma nítida contradição em relação à atividade laboral: muitas pessoas o têm como um fardo, como algo difícil, que só é realizado por uma necessidade financeira. Para outros, o trabalho é interpretado com meio para crescimento pessoal, como sentido para a vida, definidor de responsabilidade e identidade pessoal.

1.	LIBRE OFFICE . . . . .	01
2.	MS-Windows 7: conceito de pastas, diretórios, arquivos e atalhos, área de trabalho, área de transferência, manipulação de arquivos e pastas, uso dos menus, programas e aplicativos, interação com o conjunto de aplicativos MS-Office 2010 . . . . .	05
3.	MS-Word 2010: estrutura básica dos documentos, edição e formatação de textos, cabeçalhos, parágrafos, fontes, colunas, marcadores simbólicos e numéricos, tabelas, impressão, controle de quebras e numeração de páginas, legendas, índices, inserção de objetos, campos predefinidos, caixas de texto. MS-Excel 2010: estrutura básica das planilhas, conceitos de células, linhas, colunas, pastas e gráficos, elaboração de tabelas e gráficos, uso de fórmulas, funções e macros, impressão, inserção de objetos, campos predefinidos, controle de quebras e numeração de páginas, obtenção de dados externos, classificação de dados. MS-PowerPoint 2010: estrutura básica das apresentações, conceitos de slides, anotações, régua, guias, cabeçalhos e rodapés, noções de edição e formatação de apresentações, inserção de objetos, numeração de páginas, botões de ação, animação e transição entre slides . . . . .	08
4.	Correio Eletrônico: uso de correio eletrônico, preparo e envio de mensagens, anexação de arquivos. Internet: Navegação Internet, conceitos de URL, links, sites, busca e impressão de páginas. . . . .	13

**LIBRE OFFICE**

**LIBREOFFICE OU BROFFICE**



LibreOffice é uma suíte de aplicativos voltados para atividades de escritório semelhantes aos do Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint ...). Vamos verificar então os aplicativos do LibreOffice: Writer, Calc e o Impress.

O LibreOffice está disponível para Windows, Unix, Solaris, Linux e Mac OS X, mas é amplamente utilizado por usuários não Windows, visto a sua concorrência com o OFFICE.

Abaixo detalharemos seus aplicativos:

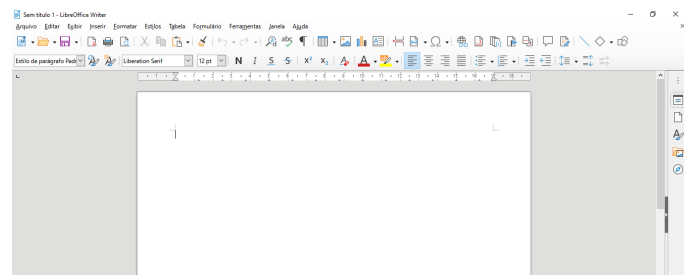
**LibreOffice Writer**

O Writer é um editor de texto semelhante ao Word embutido na suíte LibreOffice, com ele podemos redigir cartas, livros, apostilas e comunicações em geral.

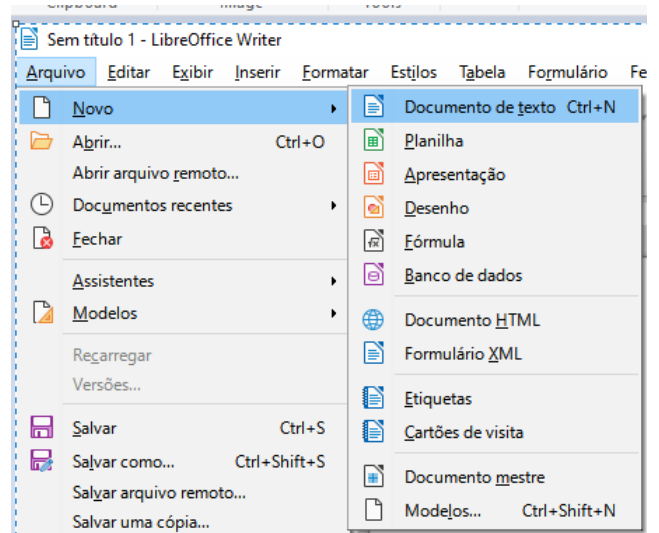
Vamos então detalhar as principais funcionalidades.

**Área de trabalho do Writer**

Nesta área podemos digitar nosso texto e formatá-lo de acordo com a necessidade. Suas configurações são bastante semelhantes às do conhecido Word, e é nessa área de trabalho que criaremos nossos documentos.



**Iniciando um novo documento**



**Conhecendo a Barra de Ferramentas**

**Alinhamentos**

Ao digitar um texto frequentemente temos que alinhá-lo para atender as necessidades do documento em que estamos trabalhando, vamos tratar um pouco disso a seguir:






GUIA PÁGINA INICIAL	ALINHAMENTO	TECLA DE ATALHO
	Alinhamento a esquerda	Control + L
	Centralizar o texto	Control + E
	Alinhamento a direita	Control + R
	Justificar (isto é arruma os dois lados, direita e esquerda de acordo com as margens).	Control + J

**Formatação de letras (Tipos e Tamanho)**



GUIA PÁGINA INICIAL	FUNÇÃO
	Tipo de letra
	Tamanho da letra
	Aumenta / diminui tamanho
	Itálico
	Sublinhado

	Taxado
	Sobrescrito
	Subscrito

**Marcadores e listas numeradas**





Muitas vezes queremos organizar um texto em tópicos da seguinte forma:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ITEM 1</li> <li>• ITEM 2</li> <li>• ITEM 3</li> </ul>	OU	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ITEM 1</li> <li>2) ITEM 2</li> <li>3) ITEM 3</li> </ol>
--	----	---

Nesse caso podemos utilizar marcadores ou a lista numerada na barra de ferramentas, escolhendo um ou outro, segundo a nossa necessidade e estilo que ser aplicado no documento.



**Outros Recursos interessantes:**

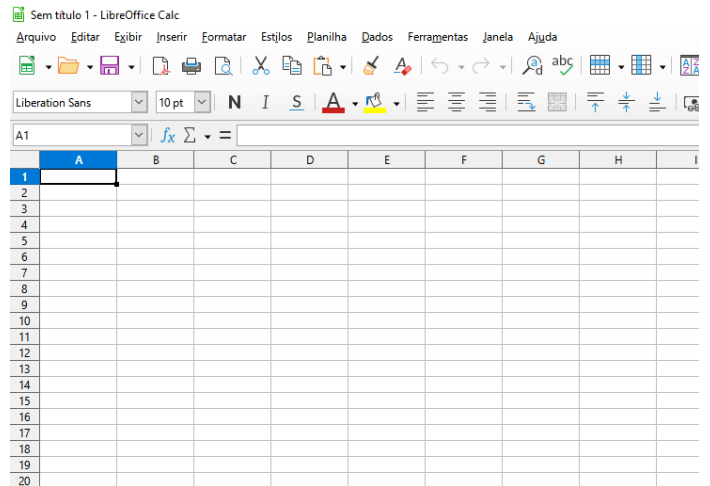
ÍCONE	FUNÇÃO
	Mudar cor de Fundo Mudar cor do texto
	Inserir Tabelas Inserir Imagens Inserir Gráficos Inserir Caixa de Texto
	Verificação e correção ortográfica
	Salvar

**LibreOffice Calc**

O Calc é um editor de planilhas semelhante ao Excel embutido na suíte LibreOffice, e com ele podemos redigir tabelas para cálculos, gráficos e estabelecer planilhas para os mais diversos fins.

**Área de trabalho do CALC**

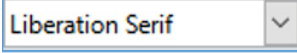





Nesta área podemos digitar nossos dados e formatá-los de acordo com a necessidade, utilizando ferramentas bastante semelhantes às já conhecidas do Office.






**Vamos à algumas funcionalidades**

— Formatação de letras (Tipos e Tamanho)



GUIA PÁGINA INICIAL	FUNÇÃO
	Tipo de letra
	Tamanho da letra
	Aumenta / diminui tamanho
	Itálico
	Cor da Fonte
	Cor Plano de Fundo

**Outros Recursos interessantes**

ÍCONE	FUNÇÃO
	Ordenar Ordenar em ordem crescente Auto Filtro Inserir Caixa de Texto Inserir imagem Inserir gráfico
	Verificação e correção ortográfica
	Salvar

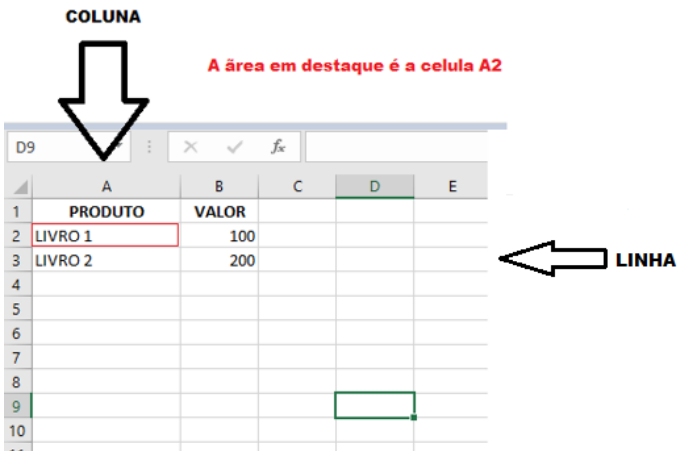
**Cálculos automáticos**

Além das organizações básicas de planilha, o Calc permite a criação de tabelas para cálculos automáticos e análise de dados e gráficos totais.

São exemplos de planilhas CALC.  
— Planilha para cálculos financeiros.

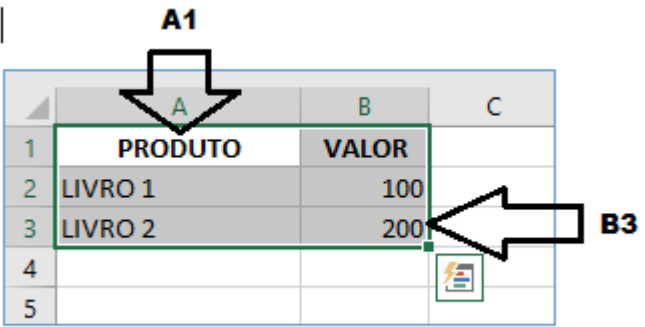
- Planilha de vendas
- Planilha de custos

Desta forma ao inserirmos dados, os valores são calculados automaticamente. Mas como funciona uma planilha de cálculo? Veja:



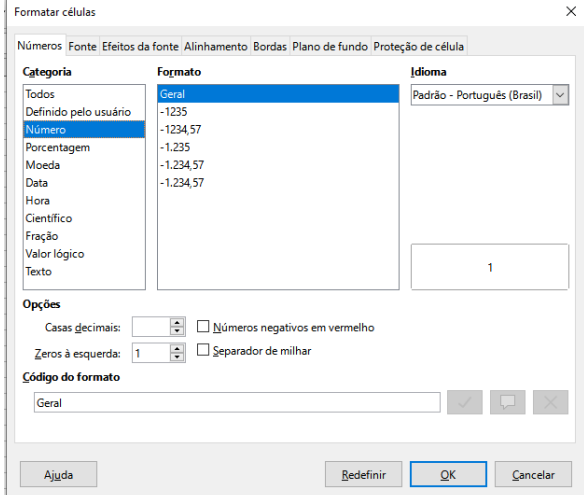
A unidade central de uma planilha eletrônica é a célula que nada mais é que o cruzamento entre a linha e a coluna. Neste exemplo coluna A, linha 2 ( Célula A2 )

Podemos também ter o intervalo A1..B3



Para inserirmos dados basta posicionarmos o cursor na célula e digitarmos, a partir daí iniciamos a criação da planilha.

**Formatação células**



**Fórmulas básicas**

- SOMA

A função SOMA faz uma soma de um intervalo de células. Por exemplo, para somar números de B2 até B6 temos **=SOMA(B2;B6)**

- MÉDIA

A função média faz uma média de um intervalo de células. Por exemplo, para calcular a média de B2 até B6 temos **=MÉDIA(B2;B6)**

**LibreOffice impress**

O IMPRESS é o editor de apresentações semelhante ao Power-Point na suíte LibreOffice, com ele podemos redigir apresentações para diversas finalidades.

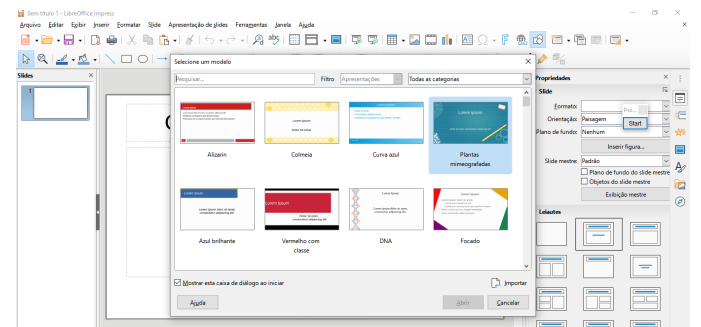
São exemplos de apresentações IMPRESS.

- Apresentação para uma reunião;
- Apresentação para uma aula;
- Apresentação para uma palestra.

A apresentação é uma excelente forma de abordagem de um tema, pois podemos resumir e ressaltar os principais assuntos abordados de forma explicativa. As ferramentas que veremos a seguir facilitam o processo de trabalho com a aplicação. Confira:

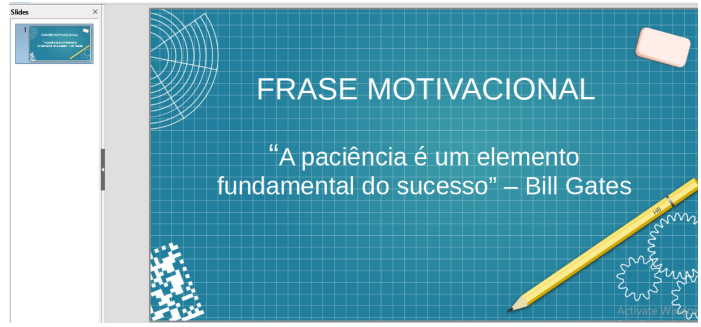
**Área de trabalho**

Ao clicarmos para entrar no LibreOffice Impress vamos nos deparar com a tela abaixo. Nesta tela podemos selecionar um modelo para iniciar a apresentação. O modelo é uma opção interessante visto que já possui uma formatação prévia facilitando o início e desenvolvimento do trabalho.

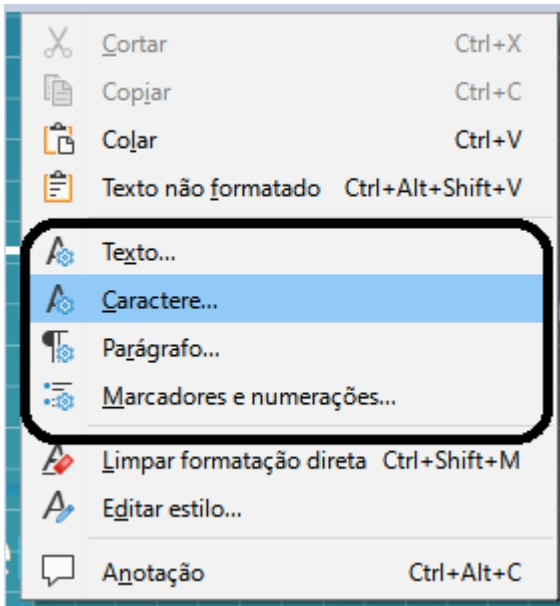


Neste momento já podemos aproveitar a área interna para escrever conteúdos, redimensionar, mover as áreas delimitadas, ou até mesmo excluí-las.

No exemplo a seguir perceba que já escrevi um título na caixa superior e um texto na caixa inferior, também movi com o mouse os quadrados delimitados para adequá-los melhor.



**Formatação dos textos:**



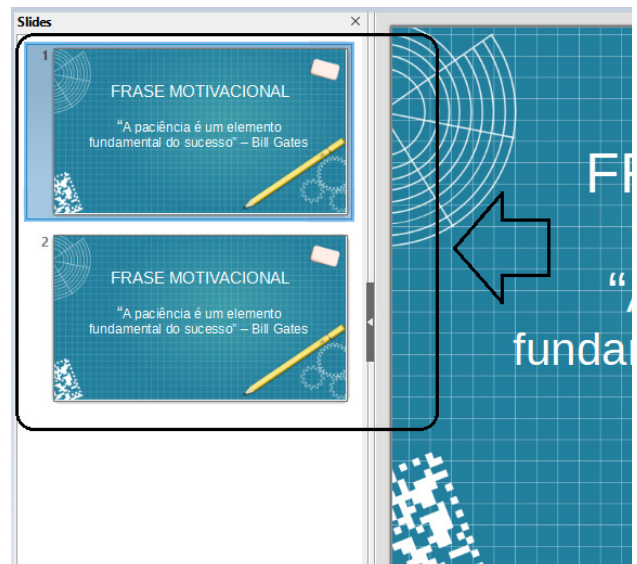
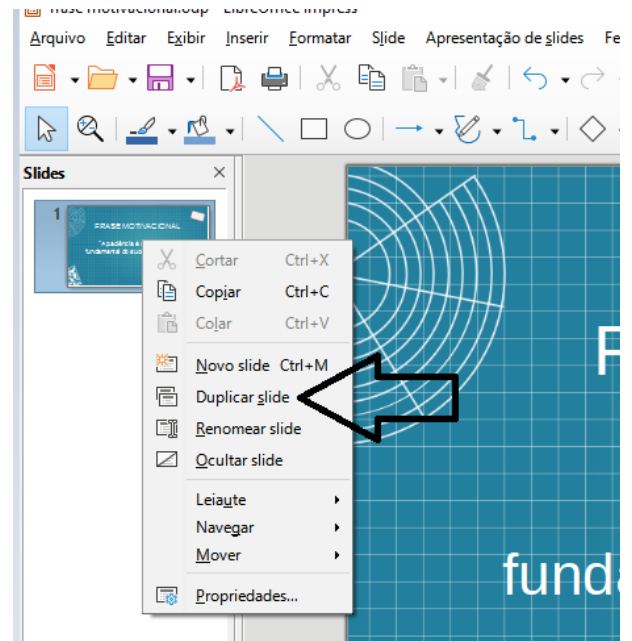
Itens demarcados na figura acima:

- Texto: Largura, altura, espaçamento, efeitos.
- Caractere: Letra, estilo, tamanho.
- Parágrafo: Antes, depois, alinhamento.
- Marcadores e numerações: Organização dos elementos e tópicos.

**Outros Recursos interessantes:**

ÍCONE	FUNÇÃO
	Inserir Tabelas Inserir Imagens Inserir Gráficos Inserir Caixa de Texto
	Verificação e correção ortográfica
	Salvar

Com o primeiro slide pronto basta duplicá-lo obtendo vários no mesmo formato, e podemos apenas alterar o texto e imagens para criar os próximos.



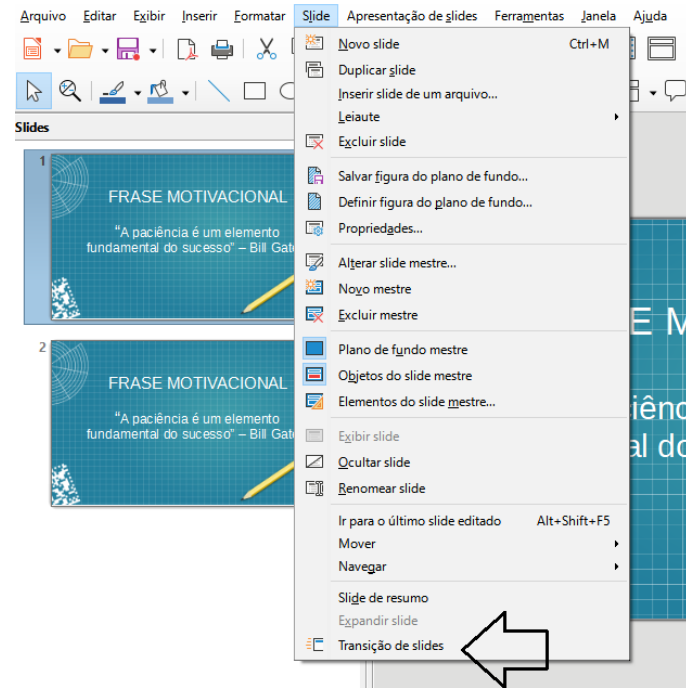
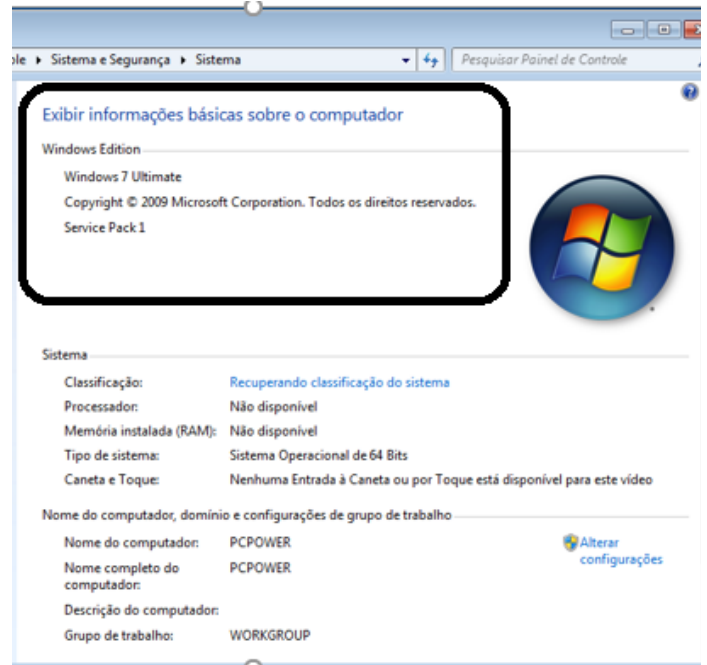
Percebemos agora que temos uma apresentação com dois slides padronizados, bastando agora alterá-los com os textos corretos. Além de copiar podemos movê-los de uma posição para outra, trocando a ordem dos slides ou mesmo excluindo quando se fizer necessário.

**Transições**

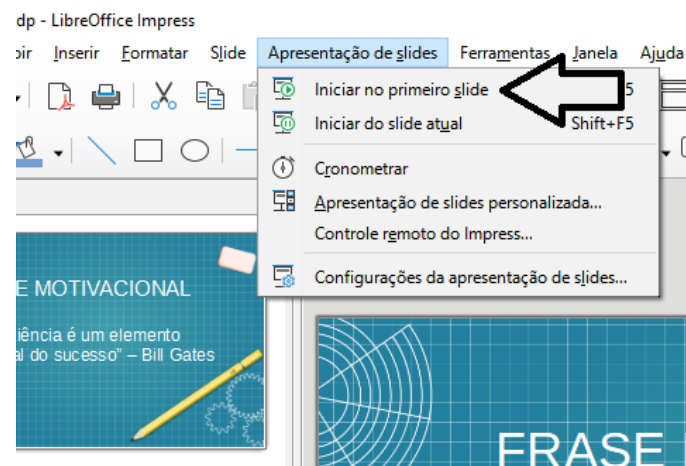
Um recurso amplamente utilizado é o de inserir as transições, que é a maneira como os itens dos slides vão surgir na apresentação. No canto direito, conforme indicado a seguir, podemos selecionar a transição desejada:



**MS-WINDOWS 7: CONCEITO DE PASTAS, DIRETÓRIOS, ARQUIVOS E ATALHOS, ÁREA DE TRABALHO, ÁREA DE TRANSFERÊNCIA, MANIPULAÇÃO DE ARQUIVOS E PASTAS, USO DOS MENUS, PROGRAMAS E APLICATIVOS, INTERAÇÃO COM O CONJUNTO DE APLICATIVOS MS-OFFICE 2010**



A partir daí estamos com a apresentação pronta, bastando clicar em F5 para exibirmos o trabalho em tela cheia, também acessível no menu "Apresentação", conforme indicado na figura abaixo.

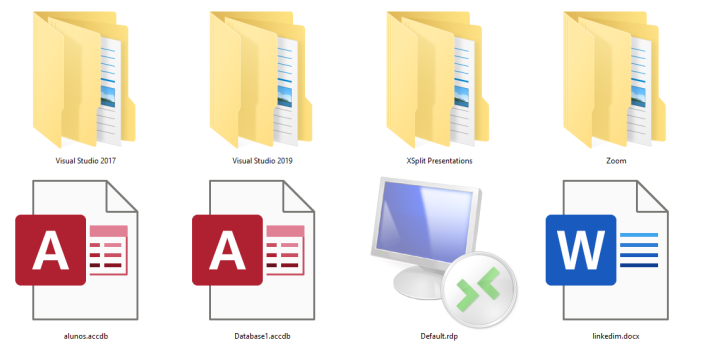


**Conceito de pastas e diretórios**

Pasta algumas vezes é chamada de diretório, mas o nome "pasta" ilustra melhor o conceito. Pastas servem para organizar, armazenar e organizar os arquivos. Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos, aplicativos diversos).

Lembrando sempre que o Windows possui uma pasta com o nome do usuário onde são armazenados dados pessoais.

Dentro deste contexto temos uma hierarquia de pastas.



No caso da figura acima, temos quatro pastas e quatro arquivos.

**Arquivos e atalhos**

Como vimos anteriormente: pastas servem para organização, vimos que uma pasta pode conter outras pastas, arquivos e atalhos.

- **Arquivo** é um item único que contém um determinado dado. Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos e etc..), aplicativos diversos, etc.

---

## ATUALIDADES

---

1. Temas atuais em discussão: Questões nacionais e internacionais relacionadas a fatos políticos, econômicos, sociais e culturais, ocorridos até a data da publicação desse Edital. Fakenews; o Marco Civil da internet; violência e segurança pública. Tópicos relevantes e atuais de diversas áreas, especialmente sobre o Brasil, o Estado do Espírito Santo e sobre o município de Vila Velha. Notícias e análise sobre educação, saúde, segurança, ecologia e desenvolvimento sustentável, relações internacionais, suas interrelações e suas vinculações histórico- geográficas ..... 01

**TEMAS ATUAIS EM DISCUSSÃO: QUESTÕES NACIONAIS E INTERNACIONAIS RELACIONADAS A FATOS POLÍTICOS, ECONÔMICOS, SOCIAIS E CULTURAIS, OCORRIDOS ATÉ A DATA DA PUBLICAÇÃO DESSE EDITAL. FAKENEWS; O MARCO CIVIL DA INTERNET; VIOLÊNCIA E SEGURANÇA PÚBLICA. TÓPICOS RELEVANTES E ATUAIS DE DIVERSAS ÁREAS, ESPECIALMENTE SOBRE O BRASIL, O ESTADO DO ESPÍRITO SANTO E SOBRE O MUNICÍPIO DE VILA VELHA. NOTÍCIAS E ANÁLISE SOBRE EDUCAÇÃO, SAÚDE, SEGURANÇA, ECOLOGIA E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL, RELAÇÕES INTERNACIONAIS, SUAS INTERRELAÇÕES E SUAS VINCULAÇÕES HISTÓRICO- GEOGRÁFICAS**

**A importância do estudo de atualidades**

Dentre todas as disciplinas com as quais concurseiros e estudantes de todo o país se preocupam, a de atualidades tem se tornado cada vez mais relevante. Quando pensamos em matemática, língua portuguesa, biologia, entre outras disciplinas, inevitavelmente as colocamos em um patamar mais elevado que outras que nos parecem menos importantes, pois de algum modo nos é ensinado a hierarquizar a relevância de certos conhecimentos desde os tempos de escola.

No, entanto, atualidades é o único tema que insere o indivíduo no estudo do momento presente, seus acontecimentos, eventos e transformações. O conhecimento do mundo em que se vive de modo algum deve ser visto como irrelevante no estudo para concursos, pois permite que o indivíduo vá além do conhecimento técnico e explore novas perspectivas quanto à conhecimento de mundo.

Em sua grande maioria, as questões de atualidades em concursos são sobre fatos e acontecimentos de interesse público, mas podem também apresentar conhecimentos específicos do meio político, social ou econômico, sejam eles sobre música, arte, política, economia, figuras públicas, leis etc. Seja qual for a área, as questões de atualidades auxiliam as bancas a peneirarem os candidatos e selecionarem os melhores preparados não apenas de modo técnico.

Sendo assim, estudar atualidades é o ato de se manter constantemente informado. Os temas de atualidades em concursos são sempre relevantes. É certo que nem todas as notícias que você vê na televisão ou ouve no rádio aparecem nas questões, manter-se informado, porém, sobre as principais notícias de relevância nacional e internacional em pauta é o caminho, pois são debates de extrema recorrência na mídia.

O grande desafio, nos tempos atuais, é separar o joio do trigo. Com o grande fluxo de informações que recebemos diariamente, é preciso filtrar com sabedoria o que de fato se está consumindo. Por diversas vezes, os meios de comunicação (TV, internet, rádio etc.) adaptam o formato jornalístico ou informacional para transmitir outros tipos de informação, como fofocas, vidas de celebridades, futebol, acontecimentos de novelas, que não devem de modo algum serem inseridos como parte do estudo de atualidades. Os interesses pessoais em assuntos deste cunho não são condenáveis de modo algum, mas são triviais quanto ao estudo.

Ainda assim, mesmo que tentemos nos manter atualizados através de revistas e telejornais, o fluxo interminável e ininterrupto de informações veiculados impede que saibamos de fato como estudar. Apostilas e livros de concursos impressos também se tornam rapidamente desatualizados e obsoletos, pois atualidades é uma disciplina que se renova a cada instante.

O mundo da informação está cada vez mais virtual e tecnológico, as sociedades se informam pela internet e as compartilham em velocidades incalculáveis. Pensando nisso, a editora prepara

mensalmente o material de atualidades de mais diversos campos do conhecimento (tecnologia, Brasil, política, ética, meio ambiente, jurisdição etc.) em nosso site.

Lá, o concurseiro encontrará um material completo com ilustrações e imagens, notícias de fontes verificadas e confiáveis, exercícios para retenção do conteúdo aprendido, tudo preparado com muito carinho para seu melhor aproveitamento. Com o material disponibilizado online, você poderá conferir e checar os fatos e fontes de imediato através dos veículos de comunicação virtuais, tornando a ponte entre o estudo desta disciplina tão fluida e a veracidade das informações um caminho certo.

Acesse: <https://www.apostilasopcao.com.br/retificacoes>  
Bons estudos!

**ANOTAÇÕES**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS  
SECRETÁRIO ESCOLAR

---

1. Práticas De Secretariado Escolar. Administração Escolar. Manual Da Secretaria Escolar. Secretário Escolar: Seu Perfil, Papel E Deveres. Diário De Classe. Atas De Resultados Finais. Requisitos Legais De Um Secretário. O Secretário Escolar Na Rede Pública. A Secretaria E Suas Interações . . . . .	01
2. Redação Oficial (Manual De Presidência Da República/2018); Correspondência E Redação Técnica. Atas . . . . .	07
3. Noções Sobre Arquivo: Conceito, Tipos, Técnicas De Arquivamento . . . . .	17
4. Conhecimento Sobre Organização E Funcionamento Da Secretaria Da Escola: Documentação (Professor E Aluno), Expedição, Arquivamento; Matrícula, Transferência E Adaptação De Aluno; Avaliação Escolar E Estudos De Recuperação; Calendário Escolar, Regimento Escolar E Proposta Pedagógica Da Escola . . . . .	28
5. A Educação Na Concepção Da Ldb: Estrutura E Organização Da Educação Nacional. Sistemas De Ensino; Competências Das Esferas Federal, Estadual E Municipal; A Educação Básica; A Educação De Jovens E Adultos; Principais Leis, Decretos, Pareceres E Resoluções, Deliberações Referentes E/ Ou Complementares À Ldb. Princípios Gerais Dos Parâmetros Curriculares Nacionais (Ensino Fundamental) . . . . .	37
6. Medidas E Dispositivos Legais De Proteção À Criança E Ao Adolescente. . . . .	49

**PRÁTICAS DE SECRETARIADO ESCOLAR. ADMINISTRAÇÃO ESCOLAR. MANUAL DA SECRETARIA ESCOLAR. SECRETÁRIO ESCOLAR: SEU PERFIL, PAPEL E DEVERES. DIÁRIO DE CLASSE. ATAS DE RESULTADOS FINAIS. REQUISITOS LEGAIS DE UM SECRETÁRIO. O SECRETÁRIO ESCOLAR NA REDE PÚBLICA. A SECRETARIA E SUAS INTERAÇÕES**

A secretaria é o espaço educacional responsável pela guarda da memória de toda a documentação produzida e recebida, seja de alunos ou funcionários que atuam na escola, garantindo assim a veracidade das informações e o controle de toda situação escolar, de forma escrita ou informatizada. É responsável pelos serviços de escrituração, documentação, correspondência e processos referentes à vida da instituição de ensino e à vida escolar dos alunos, trabalhando coletivamente para a gestão administrativa e pedagógica da instituição.

Assim, é necessário que a secretaria escolar seja um ambiente organizado e com uma rotina de trabalho ágil, correta e embasada na legislação vigente. Deve ser, ainda, de fácil acesso a toda comunidade escolar, pois é por meio desta que “professores, funcionários, pais, alunos e comunidade em geral têm o primeiro acesso à escola” (FAVARO, 2014, p. 24).

Para GIANINI & JUNIOR (2010) o secretário/gestor escolar executa múltiplas funções que, direta ou indiretamente, contribuem ao desenvolvimento administrativo-pedagógico de uma instituição educacional.

O secretário escolar é responsável por manter organizada e preservada toda a documentação produzida e recebida pela instituição educacional. Esses documentos têm função probatória e informativa, por isso devem ser preservados e organizados de maneira que sejam facilmente recuperados, quando solicitados.

Assim, o secretário escolar terá sob sua responsabilidade a vida da escola, devendo, para esse fim, receber, classificar e destinar toda a documentação pertinente da instituição escolar, mantendo atualizados os livros de registros e assegurando-lhes fidedignidade (CEARÁ, 2005, p. 17).

O profissional que assume esta função será responsável por todo o processo administrativo-pedagógico da instituição educacional. Dessa maneira, o secretário precisa ser responsável, honesto, organizado, proceder de forma ética e desenvolver relações de respeito e cidadania. Além disso, deverá ter boa comunicação para realizar suas funções com eficiência e eficácia (CEARÁ, 2005, p. 17).

A gestão escolar busca conceder mais que o ensino – simultaneamente a esse, também é concebido um espaço favorável para as ações educativas. Sobre isso, GIANINI & JUNIOR (2010) enfatizam que para pensar na gestão educacional é necessário uma reflexão sobre as dimensões da gestão pedagógica, gestão de recursos humanos e gestão administrativa.

O secretário escolar deve ser capacitado para zelar pela documentação, cuidando da sua organização – classificação e ordenação – e preservação. O arquivo bem organizado assegura a custódia de documentos probatórios, que podem ser requeridos e utilizados futuramente. Além disso, é necessário que o secretário respeite as leis que permitem esse acesso (BARROS, 2013, p. 22).

Dentre as atribuições do secretário escolar, percebe-se que lhe é requerido o conhecimento de técnicas de organização, preservação e conservação de documentos, bem como conhe-

cimento da legislação escolar, a fim de manter o bom funcionamento do arquivo. Diante disso, foram reunidas as atribuições do secretário escolar da seguinte forma:

- a) Organizar o arquivo escolar;
- b) Manter em dia a escrituração, o arquivo, a correspondência escolar e o registro de resultados de avaliação de alunos;
- c) Manter atualizado o arquivo de legislação e de documentação da unidade escolar;
- d) Conhecer a legislação do ensino vigente, zelando pelo seu cumprimento, no âmbito de suas atribuições;
- e) Manter o arquivo de documentação de alunos e funcionários lotados na unidade escolar, organizado de forma funcional, com capacidade de proporcionar rapidez nas informações (BAEZA, 2003).

A este profissional compete as seguintes atribuições:

- a) Colaborar com a gestão escolar, atuando na organização de registros escolares;
- b) Operacionalizar processos de matrícula e transferência de estudantes, de organização de turmas e de registros do histórico escolar dos estudantes;
- c) Controlar e organizar os arquivos com registros da vida acadêmica, processos de registro de conclusão de cursos e colação de grau;
- d) Registrar em atas as sessões e atividades acadêmicas específicas (MEC, 2016).

Verifica-se que o secretário escolar é responsável pela guarda de todos os documentos produzidos e/ou recebidos pela instituição escolar. Diante disso, percebe-se que a legislação escolar proporcionou, nos últimos anos, o aumento de ingresso de alunos nas escolas, ocasionando um maior volume na produção de documentos relativos à entrada desses educandos. Logo, é uma atribuição do secretário escolar manter essa massa documental organizada.

Ao analisar a legislação sobre arquivo escolar, verificou-se que o inspetor escolar, também, é responsável pela guarda da documentação educacional.

#### **Organização do trabalho**

A escola é uma organização que essencialmente lida com pessoas. Sua peculiaridade está em ser a primeira instituição que os cidadãos, ainda crianças, conhecem depois da família. Mais ainda, uma instituição que, em complemento às famílias, tem a missão de educar. A experiência na escola pode desenvolver ou não os sentimentos de confiança e satisfação de pertencer à sociedade e de exercer a cidadania.

Escolas funcionam mais ou menos organizadas e capazes de atender às necessidades de suas comunidades interna e externa, dependendo, em boa medida, de seus secretários escolares e auxiliares de secretaria. Como um administrador, o secretário escolar e auxiliares de secretaria devem estar capacitados para:

- \_ Organizar racionalmente o trabalho;
- \_ Aproveitar os talentos e motivações da equipe;
- \_ Simplificar processos e métodos de trabalho;
- \_ Aproximar-se de seu público antecipando as suas necessidades;
- \_ Trabalhar com eficácia, reduzindo os desperdícios;

#### **Local de trabalho – espaço adequado**

A secretaria deve ter uma organização espacial que atenda às suas atribuições, onde destacamos:

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS SECRETÁRIO ESCOLAR

- Gerir a documentação escolar com racionalidade;
- Manter mobiliário limpo e com uma organização racional;
- Local do arquivo deve arejado, seco e limpo, periodicamente.
- Não fazer refeições, beber ou fumar próximo a documentos e livros, pois pode criar-se ambiente atrativo para insetos, além do risco de manchas e queimaduras, muitas vezes irreversíveis.
- Manter um livro de protocolo para controle do recebimento e entrega de documentos.

### Rotinas Administrativas

A seguir, é possível ver algumas rotinas administrativas demonstradas em forma organizada em cronograma.

#### - Janeiro:

- *Período de inscrição para transferências de escolas:* após organizar as séries/anos e período, damos atendimento aos pais que desejam transferir seus filhos para outra unidade escolar ou vice-versa.

- *Cadastro dos alunos:* cadastramos alunos novos

- *Formação de classe:* elaboramos o documento, que contém o nome dos alunos, data de nascimento, registro de matrícula (RM), registro do aluno (RA), nome do professor, período e indicadores se o aluno foi promovido ou retido na série/ano.

- *Históricos escolares:* no final do mês começamos a fazer os históricos escolares dos alunos dos 5º anos que ingressaram no Fundamental 2.

#### - Fevereiro e março:

- *Documentos do ano anterior:* arquivamos os papéis enviados e ou recebidos na escola no ano letivo anterior.

- *Arquivo morto:* organizamos documentos que guardamos para futura consulta, como prontuário de alunos transferidos, cadernetas de chamadas, resoluções e até trechos destacados do Diário Oficial.

- *Organização do Sistema de Gestão Integrada na Rede de Ensino:* alimentamos essa base de dados municipal com informações administrativas da escola. Esse sistema tem recursos como emissão de boletim escolar, espaço para fotos de eventos da escola e registro de notas bimestrais dos alunos. Informar as notas é tarefa dos professores.

#### - Abril e maio:

- *Censo Escolar:* nesse período, cadastramos os professores em suas respectivas classes e período no sistema Prodesp e atualizamos os cadastros de alunos.

#### - Setembro e outubro:

- *Documentos para o próximo ano letivo:* Solicitamos e preenchemos documentos como renovação de matrícula, inscrição de novos alunos, atualização de cadastro escolar e matrículas dos novos alunos.

#### - Dezembro:

- *Encerramento do ano letivo vigente:* cadastramos todos os alunos nos sistemas, apontando os que foram promovidos ou retidos na série/ano. Por fim, conferimos e organizamos os consolidados preenchidos pelos professores.

Temos também as rotinas mensais. Preenchemos e enviamos a cada mês todos os documentos solicitados pela Secretaria de Educação:

- *Dia 5:* entregamos a solicitação de material escolar e de limpeza para o setor de almoxarifado.

- *Dia 10:* enviamos o atestado de frequência (AF) de todos os funcionários da escola.

- *Final de cada mês:* mandamos o mapa de merenda com os indicadores de estoque e consumo de alimentos.

- *Bimestralmente:* levantamos as faltas de alunos que possuem Bolsa Família para preencher devidamente o formulário emitido pelo setor responsável.

### Atendimento e comunicação ao telefone, atendimento ao público interno e externo

O atendimento com qualidade forma respostas de qualidade dos clientes. Uma vez bem atendidos, os pais e alunos vão aprendendo a colaborar para a manutenção desse ambiente saudável de respeito, cortesia e organização, sentem-se motivados a participar da escola e, assim, contentes em fazer parte de uma instituição em que as pessoas são ouvidas, respeitadas e bem orientadas.

O bom atendimento acrescenta um valor precioso ao serviço oferecido às pessoas, porque as relações eficazes com as pessoas que atendemos, incorporadas à qualidade, fortalecem a opinião pública adequada à instituição. Uma vez que nossa finalidade escolar é preparar para a vida, o atendimento deve também estar cultivado à vida, às nossas origens, cultura e teorias contemporâneas.

De tal modo, é necessário estabelecer nas políticas das instituições, o treinamento, a definição de um padrão de atendimento e de um perfil básico para o profissional de atendimento, como forma de avançar satisfatoriamente as relações entre a comunidade escolar em geral.

A Secretaria Escolar é o primeiro setor da instituição de ensino, que tem contato com a comunidade escolar e com o público em geral. Este setor é o que guarda a memória de todo tipo de documentação da escolar produzida e recebida, seja de alunos ou de professores, garantindo assim a veracidade das informações e o controle de toda situação escolar.

A função relacionada a este setor da Instituição de Ensino é Agente Educacional II e quem coordena é um Agente indicado pela Direção para ser Secretário (a) Escolar.

O(a) Secretário(a) escolar também é um profissional de Gestão Administrativa Escolar e junto com sua equipe, conhece a rotina diária da secretaria, que deve ser ágil, correta e embasada na legislação vigente.

O profissional da Secretaria Escolar exerce muitas atividades distintas: é responsável pela escrituração, documentação, correspondência e processos referentes à vida legal da instituição de ensino e à vida escolar dos alunos; organiza o trabalho para que ocorra de maneira conjunta com as Equipes de Direção e Pedagógica, além de administrar as relações humanas decorrentes da dinâmica do trabalho. Cabe ressaltar a necessidade de haver o correto lançamento e efetivação dos registros escolares como, os direitos de um candidato à matrícula, regularidade da vida escolar, o desenvolvimento da aprendizagem de um aluno, o acompanhamento pedagógico, os resultados parciais ou finais de cada aluno para promoção ou expedição de transferências, certificados de conclusão ou diplomas.

### Quem é o público da Secretaria Escolar?

**Público interno** — São todos os servidores e companheiros de trabalho, tais como professores, funcionários, estagiários, equipe diretiva. Considera-se por público interno da escola o indivíduo que trabalha para a instituição, participando ativamente dela.



**Público externo** — São todos aqueles atendidos pela instituição de ensino, como: alunos, pais ou responsáveis, representantes das instituições que oferecem campo de estágio (no caso da Educação Profissional), fornecedores e a comunidade em geral.

Um atendimento de qualidade colabora com o bom andamento das ações na escola. Quando são bem atendidos, os pais e alunos percebem que podem contribuir para a manutenção desse ambiente de cortesia, respeito e organização. Também se sentem motivados a participar da escola por serem ouvidos, respeitadas e bem orientadas.

Uma vez que nossa finalidade escolar é preparar para a vida, o atendimento deve também ser humanizado, priorizando a escuta ativa e a empatia.

### Princípios de um bom atendimento

Os princípios de atendimento estão relacionados à postura do funcionário, com as suas atitudes e o seu modo de agir com os alunos, pais, professores, outros funcionários e comunidade. É necessário definir nas políticas da instituição uma postura profissional de atendimento, como forma de avançar satisfatoriamente as relações entre a comunidade escolar em geral.

Os pais e responsáveis esperam informações claras sobre a proposta pedagógica das instituições e normalmente são atendidos pela equipe pedagógica para sanar tais dúvidas. Mas também precisam de informações frequentes sobre documentação dos filhos e outros assuntos de rotina e esperam ter suas dúvidas esclarecidas.

Muitas vezes a Secretaria Escolar é o primeiro setor da escola que recebe a comunidade. Por essa razão, ela se torna o cartão de visitas, demonstrando a identidade e a imagem da escola. Quem faz o atendimento deve ser responsável e adotar uma forma de acolhimento baseado no respeito e na gentileza.

Um dos princípios do bom atendimento é corresponder às expectativas da pessoa que procura a informação e compreender que quando se trabalha em um órgão público, você está de fato, a serviço da comunidade.

Outro fator importante é percepção de que além de esclarecer as dúvidas, o funcionário precisa transmitir uma sensação de segurança para o público por meio da certeza e agilidade do atendimento. Por essa razão, é fundamental que o funcionário pergunte para os colegas mais experientes quando surgir alguma dúvida ou ainda, que consulte as legislações vigentes e instrumentos que contenham as informações que precisa. Mesmo que tenha que pedir para a pessoa esperar um pouco para obter a informação de forma correta.

Além de priorizar oferecer a informação correta, é necessário oferecê-la de forma completa. Muitas pessoas reclamam que precisam voltar muitas vezes nos guichês de um mesmo órgão público, porque cada vez que entrega um documento solicitado o atendente comunica que faltou outro. Causando irritação e desqualificando a instituição.

Todas as pessoas esperam ser bem tratadas, independente de quem ela é, de sua formação, situação econômica ou cultural. Todos necessitam do sentido de dignidade. Em algum momento da vida, todos precisam de uma ajuda e esperam serem tratadas com respeito, empatia, simpatia e paciência. Um apoio e um rosto amigo geram um sentimento de conforto na hora da dúvida ou de uma dificuldade.

A pessoa que atende o público se depara com um ser humano que muitas vezes nem sabe elaborar sua pergunta ou expressar sua dúvida, mas espera ser compreendido, bem recebido e

sentir-se importante. Tais expectativas são inerentes ao ser humano, que não espera ter que solicitar o respeito e consideração aos seus problemas, apenas acredita que é seu direito.

### Proposições para quem atende o público

Ao trabalhar com o atendimento ao público é preciso considerar a diversidade de tarefas que essa função compreende. Receber bem cada pessoa na escola é uma forma de prestar um bom serviço. Tarefas como: recepcionar, informar, esclarecer dúvidas, orientar, mostrar opções, evitar desperdício de tempo, diagnosticar as necessidades dos diferentes públicos, apaziguar e solicitar a espera, indicam qualidade no atendimento ao público.

- Iniciar sempre o atendimento com a consciência da importância de seu atendimento para a pessoa que procura informações.

- Pergunte o nome da pessoa e se apresente.

- Dedicar um tempo para ouvir o que a pessoa tem a dizer sem interromper, demonstrando interesse e consideração.

- Se a instituição é de educação, então deveria ser o guichê onde as pessoas são mais bem atendidas.

- Caso tenha a informação, atender a pessoa com profissionalismo, vontade e empatia, procurando perceber se houve compreensão integral.

- Procure não demonstrar insegurança ou usar a frase: “NÃO SEI...” Caso não saiba de uma informação, peça um instante e procure informar-se.

- Evite utilizar linguagem técnica, pouco conhecida. Utilize linguagem clara e simples.

- Evite interromper a fala da pessoa atendida.

- Considere os sentimentos das pessoas: inibição, nervosismo, cansaço, etc.

- Compreenda a importância da presença da comunidade para a escola.

- Caso a informação oferecida esteja relacionada a procedimentos que a pessoa precisa tomar, verifique se é necessário anotar em um papel para ela levar consigo.

- Procure desenvolver flexibilidade, que é a capacidade de lidar com situações não previstas.

- Não se esquecer de COMO VOCÊ GOSTARIA DE SER ATENDIDO.

### Atendimento aos idosos

- Atentar-se às necessidades dos idosos, que muitas vezes precisam ser atendidos com um olhar especial.

- Oferecer preferência no atendimento.

- Auxiliar na leitura do documento ou do formulário, quando for necessário, verificando se estão enxergando com nitidez.

- Imprimir o documento de forma ampliada, se for preciso.

- Acompanhar o momento de preenchimento do formulário e demonstrar-se disposto a ajudar.

- Caso o idoso tenha que trazer outros documentos para a escola, procure escrever em um papel e explicar o que são cada um deles ou para que servem.

- Ao solicitar documentos digitalizados, certifique-se de que a pessoa saiba utilizar as ferramentas da internet para isso ou que tenha alguém em casa para ajudá-lo.

### Atendimento às pessoas com deficiência

“Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS SECRETÁRIO ESCOLAR

obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas”. (Convenção sobre os Direitos das Pessoas com deficiência, artigo 1º)

### **Deficiência Visual**

- Nunca fale em tom de voz mais alto quando conversar com pessoas cegas. A menos que a mesma tenha, também, uma deficiência auditiva que justifique isso. Fale em tom de voz usual.

- Ao responder perguntas a uma pessoa cega, evite fazê-lo com gestos, movimentos de cabeça ou apontando lugares.

- No convívio social ou profissional, não exclua as pessoas com deficiência visual de qualquer atividade. Deixe que elas decidam como podem participar.

- Fique à vontade para usar palavras como “veja” e “olhe”. As pessoas cegas as utilizam com naturalidade.

- Sempre que se afastar, avise a pessoa, pois ela pode não perceber a sua saída.

- Não se deve brincar com um cão guia, pois ele tem responsabilidade de guiar o dono que não enxerga e não deve ser distraído dessa função.

### **Deficiência Física Neuromotora**

- É importante saber que uma pessoa sentada, é difícil ficar olhando para cima por muito tempo. Portanto, ao conversar por um tempo maior com uma pessoa em cadeira de rodas, sente-se, para que você e ela fiquem no mesmo nível.

- A cadeira de rodas (assim como as bengalas e muletas) é parte do espaço corporal da pessoa, quase uma extensão do seu corpo. Nunca movimente a cadeira de rodas, sem antes pedir permissão.

- Quando estiver conduzindo uma cadeira de rodas e parar para conversar com alguém, lembre-se de virar a cadeira de frente, para que a pessoa também possa participar da conversa.

- Pessoas com paralisia cerebral podem ter dificuldades para andar, falar e podem ter movimentos involuntários com pernas e braços. Se você não compreender imediatamente o que ela está dizendo, peça para que repita.

- Não se melindre em usar palavras como “andar”, e “correr”. As pessoas com deficiência física as empregam naturalmente.

### **Deficiência Auditiva e Surdez**

- Não é correto dizer que alguém é surdo mudo. Muitas pessoas surdas não falam. Mas fazem leitura labial, outras usam a Língua Brasileira de Sinais - Libras.

- Nem sempre a pessoa surda oralizada tem uma boa dicção. Se tiver dificuldade para compreender o que ela está dizendo, não se acanhe em pedir para que repita.

- Se for necessário, comunique-se através de bilhetes. O método não é importante, o essencial é a comunicação.

- Quando a pessoa surda estiver acompanhada de um intérprete, dirija-se à pessoa surda, não ao intérprete.

### **Deficiência Intelectual**

- Você deve agir naturalmente ao falar com a pessoa com deficiência intelectual. Trate-as com respeito e consideração, se for adolescente, trate-a como adolescente. Se for uma pessoa adulta, trate-a como tal. Não trate como criança aquelas pessoas que não sejam.

- Deficiência Intelectual não deve ser confundida com doença mental. As pessoas com deficiência intelectual possuem déficit no desenvolvimento, enquanto que a doença mental se refere aos transtornos de ordem psicológica ou psiquiátrica.

- Não superproteja. Deixe que ela faça ou tente fazer sozinha tudo o que puder. Ajude apenas quando for realmente necessário. Não subestime sua inteligência.

- As pessoas com deficiência intelectual podem levar mais tempo, mas adquirem habilidades intelectuais e sociais.

### **Observar:**

Como responsável pela Secretaria Escolar, o(a) secretário(a) precisa atentar para as atitudes de bom atendimento da equipe, de forma a preservar a integridade das informações e o bom andamento das rotinas escolares. Alguns cuidados relevantes:

- Escolher, com responsabilidade, quem fará o atendimento no balcão/guiçê da secretaria.

- Oferecer um treinamento para o funcionário recém-chegado na escola e estar a disposição caso ele tenha dúvidas.

- Solicitar a um funcionário mais experiente que esteja a disposição para auxiliar o funcionário recém-chegado durante o atendimento, de forma que se possa salvaguardar as informações.

- Acompanhar o atendimento de todos os funcionários e fazer apontamentos com muito respeito, sempre que necessário. Lembre-se, elogiar pode ser em público, chamar a atenção deve ser em particular.

- Intervir no atendimento dos funcionários, quando perceber que alguma informação importante está sendo esquecida ou equivocada.

- Orientar a respeito da forma de tratamento. Chamar a pessoa de “meu amor”, “meu querido”, “ei amigo”, “meu ou minha filho ou filha”... O correto é tratar as pessoas pelo nome e digalhes apenas senhor ou senhora.

- Perceber se há demonstração de irritação, cansaço, preocupação (se o funcionário tem algum problema particular, dê atenção a ele e verifique se há como ajudar), pois para que possa oferecer um atendimento humanizado também precisa recebê-lo.

- Levar a equipe a entender que se um pai ou responsável recebe um mau atendimento ele pode interpretar que todos os setores da escola possuem o mesmo tipo de atendimento, trazendo consequências desagradáveis para a escola como um todo.

- Verificar se em alguns períodos mais intensos, como o de matrículas, é necessário criar um protocolo de atendimento para facilitar o andamento do trabalho.

- Evite o perfeccionismo. Isso contribuirá para que você aceite ajuda. Oriente a pessoa que vai te ajudar, lembrando de possíveis dúvidas que possam surgir no decorrer da tarefa e que possam desalinhar o trabalho.

### **Obstáculos comuns no atendimento ao público**

A habilidade de comunicação é um importante aspecto do atendimento. Muitas vezes a mensagem recebida não é processada pelo receptor da forma que foi emitida. Esse fato é comum porque em todo processo de comunicação existem obstáculos que podem dificultar o perfeito entendimento. Alguns destes obstáculos:

- **Significações** - são limitações ou distorções decorrentes da forma como a comunicação é feita. As formas de expressão, como: gestos, palavras, sinais, símbolos, podem ter diferentes significados e sentidos para diferentes pessoas. É comum ao ser humano ver e escutar seletivamente com base em suas próprias motivações, interesses e experiências.

- **Sobrecarga** - Outro fator comum é poluir a fala com excesso de informações que acabam ultrapassando os limites de processamento de quem a recebe, ocasionando perda de informação ou distorção do conteúdo.

- **Distorção** - ocorre quando a mensagem é alterada ou modificada, comprometendo seu conteúdo original.

- **Omissão** - ocorre quando os aspectos importantes da comunicação são excluídos, seja pelo emissor ou pelo receptor, causando perda parcial da informação ou incompreensão por falta de dados.

- **Gírias** - é uma linguagem de caráter popular, que é usada por determinados grupos sociais para substituir a forma culta ou convencional.

A comunicação não verbal pode dizer mais do que as palavras. Essa realidade pode ser explorada no atendimento ao público, de forma que facilite a compreensão da mensagem. Esse tipo de comunicação envolve o uso da linguagem corporal, por meio de expressões faciais, posturas corporais, distâncias físicas e gestos que são de caráter inconsciente ao comunicador. Linguagem não verbal compreende também toda forma de comunicação em que não se usa palavras para explicar a mensagem. Pode compreender todos os tipos de simbologias textuais, como placas de trânsito, gestos, ilustrações que transmitem informações ou emoções.

#### Atendimento Telefônico

- Inicie o atendimento com um cumprimento e apresente o nome de sua instituição.

- Seja cordial e pergunte o nome da pessoa com muito respeito.

- Crie um ambiente favorável para que a pessoa atendida possa expressar-se. Lembre-se de que todos gostam de ser bem atendidos. Por essa razão, explique se houver muito barulho naquele momento, como o horário de intervalo, som do sinal para troca de aulas ou muitas pessoas conversando no ambiente.

- Tenha sempre papel, caneta e lista de ramais (se for o caso) em mãos.

- Encaminhe os recados à pessoa que precisa recebê-los.

- O telefone institucional deve ser utilizado apenas para assuntos profissionais e não pessoais.

- Evite deixar as pessoas esperando na linha.

- Não atenda ao telefone olhando o computador, pois sua atenção estará flutuante e poderá perder detalhes da fala da pessoa e não oferecer o atendimento adequado.

- Caso perceba que a pessoa não compreendeu a informação, explique novamente de outra maneira e certifique-se de que ela entendeu a mensagem.

- Se um ramal de outra mesa tocar e o responsável não estiver presente, faça o atendimento e depois repasse para o colega.

- Tente organizar um horário para retornar as ligações. Assim seus colegas respeitarão que isto está na sua rotina de trabalho.

- Não deixe de retornar a ligação ao receber um recado que seu colega anotou em sua ausência.

- Antes de fazer as ligações de retorno, procure se inteirar do assunto e tenha em mãos os documentos necessários.

- Evite deixar as pessoas esperando na linha. Com certeza, você não gosta quando fazem isso com você e nem gosta de ficar ouvindo música ou propaganda da instituição.

- Não atenda o telefone olhando o computador, pois sua atenção estará flutuante e poderá perder detalhes da fala da pessoa ou não oferecer o atendimento adequado.

#### Atendimento Virtual

- Utilize apenas o e-mail institucional para fins profissionais e siga as regras básicas de etiqueta virtual.

- Faça uma leitura atenta do e-mail recebido antes de respondê-lo para evitar o envio de respostas equivocadas. - Utilize linguagem formal e faça a revisão. Peça que outra pessoa leia, no caso de enviar mensagens com muitos detalhes.

- Crie uma assinatura institucional para poder identificar-se ao responder as mensagens.

- Preencha sempre o campo "assunto" e seja objetivo.

- Observe sempre se há anexos que precisam ser vistos. Envie anexos somente quando necessário e descreva, no corpo do texto, que há anexos em sua mensagem.

- Quando precisar encaminhar uma mensagem cuide para apagar o que é desnecessário, como a lista de e-mail de todos que receberam.

- Lembre-se de que letras maiúsculas podem ser interpretadas como grito e não como ênfase, evite utilizá-las.

- Verifique se foram tomadas todas as providências necessárias antes de arquivar as mensagens.

- Organize em pastas os e-mails recebidos mais importantes para você acessar rapidamente a informação quando você precisar. (Exemplo: e-mails de pais/responsáveis; e-mail do NRE ou SEED; e-mails da equipe pedagógica, dos diretores, da(o) secretária(o) escolar. Não faça muitas pastas para não se atrapalhar, só o que é importante para a organização de suas demandas.

- Evite o acúmulo de e-mails sem leitura. E faça o possível para respondê-los em menos de 24 horas.

- É inadequado repassar correntes e piadas utilizando e-mail ou assinatura institucional.

- Quando fizer um atendimento telefônico em que solicitam informações oficiais, indique a solicitação por e-mail. - Documente-se. Lembre-se de que você trabalha em instituição pública. Isso vale também para quando a solicitação está confusa e você precisa de maiores esclarecimentos para saber como responder.

#### Atendimento Pais ou Responsáveis

- Quando a escola é organizada e possui uma gestão democrática, não há motivos para não trazer os pais para a escola.

- Achar que a família não possui conhecimento para fazer um determinado questionamento é uma atitude grosseira e subestima a capacidade de envolvimento e interesse deles pela escola.

- Os que atendem a família e a comunidade precisam estar dispostos a ouvir sugestões e críticas sem levar para o lado pessoal. Eles precisam ser vistos como parceiros que podem colaborar muito para avanços na escola.

- Em um local bem visível e estratégico, deixe disponível um espaço para que as pessoas exponham suas opiniões ou sugestões, afinal de contas se eles fazem parte da escola, quando podem ser ouvidos? Isso também pode ser feito de forma online. O importante nesse processo é a ampla divulgação de que há esse espaço. Não se esqueçam de designar uma pessoa para ler e agradecer a sugestão, além de encaminhá-la para quem é de direito ou ao responsável da área (equipe diretiva, pedagógica, funcionários ou secretaria, etc.)

- Essa estratégia, quando bem utilizada pode ajudar no planejamento das ações na escola e até nos indicadores de avaliação interna, pois reflete os pontos fracos e fortes da escola.