



CÓD: OP-060AB-22  
7908403520718

**UNIFAP**  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ

Assistente em Administração

**EDITAL Nº 7 DE 31 DE MARÇO DE 2022**

## ***Língua Portuguesa***

1. Linguagem, língua e ideologia (a confluência entre os signos - verbais, visuais). Noções de texto e discurso: Compreensão e interpretação de textos. Níveis de leitura de um texto. Intertextualidade. Organização do texto e gêneros textuais. Tipos e gêneros textuais. Fatores de textualidade. Processos argumentativos: Argumentação consistente e falaciosa. Tipos de argumentos: citação, opinião, analogias, exemplificação, contrastes, temporalidade, dentre outros. ....	01
2. Aspectos pragmáticos (conhecimentos partilhados, regras sociais de interação), aspectos semântico-conceituais (explícitos e implícitos; coerência) e aspecto formal (coesão): Semântica e lexicologia. Campo lexical e campo semântico. A significação das palavras. Denotação e Conotação. Sinonímia, antonímia. ....	09
3. Processos de formação de palavras: Derivação e Composição. Neologismos e estrangeirismos. ....	11
4. Morfossintaxe: Emprego das classes de palavras. ....	11
5. Estruturação e emprego do período simples e do composto. ....	18
6. Emprego da regência verbal e nominal. ....	20
7. Emprego da concordância verbal e nominal. ....	21
8. Colocação pronominal. ....	23
9. Estilística. Emprego das figuras de Linguagem. ....	24
10. Emprego dos sinais de pontuação. ....	26

## ***Noções de Informática***

1. Sistema Operacional Windows 10. ....	01
2. LibreOffice Writer 7.0: LibreOffice Calc 7.0. ....	03
3. Navegador Google Chrome: Google Docs. Google Sheets. Google Forms. Google Slides. Gmail. ....	07
4. Segurança da Informação e comunicação. ....	14

## ***Raciocínio Lógico***

1. Estruturas lógicas. Lógica da argumentação. Raciocínio sequencial. ....	01
2. Números e grandezas direta e inversamente proporcionais: Razões e proporções; Divisão proporcional; ....	22
3. Regras de três simples e composta. ....	23
4. Porcentagem. ....	25
5. Juros. ....	26
6. Princípios da contagem. ....	28
7. Sistema legal de medidas. ....	34
8. Gráficos. ....	36

## ***História do Amapá***

1. A Amazônia e o Amapá no contexto do Brasil colonial e imperial. O Amapá no período da primeira república e na era Vargas. A Amazônia e o Amapá no contexto sócio-político da contemporaneidade: a ditadura civil-militar e o período democrático. ....	01
---	----

## ***Legislação***

1. Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e suas alterações - Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. ....	01
2. Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994 - Aprova o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal. ....	24
3. Lei nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005, e suas alterações - Dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação e dá outras providências. ....	26
4. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 - Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional (com ênfase no Título V, Capítulo IV e Título VI). ....	30
5. Regimento Geral da UNIFAP - Resolução nº 09/2002 - CONSU/UNIFAP. ....	34
6. Plano de Desenvolvimento Institucional da UNIFAP 2020-2024 (PDI). ....	51
7. Relatório de Gestão da UNIFAP 2020. ....	51

---

## **Conhecimentos Específicos** **Assistente em Administração**

1. Agente Público e atendimento ao cidadão: Visão Sistêmica do Atendimento. Eficiência, eficácia e efetividade no atendimento. . . . .	01
2. Decreto nº 9.094/2017 e suas alterações - Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e outras providências . . . . .	12
3. O papel do servidor no contexto da Administração Pública Federal . . . . .	15
4. Direitos do Cidadão e Deveres do servidor público federal . . . . .	16
5. Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação e outras providências. . . . .	19
6. Comunicação Interpessoal: Comunicação formal e informal . . . . .	25
7. Relações interpessoais nas organizações . . . . .	32
8. Trabalho em equipe . . . . .	40
9. Gestão de Documentos e Procedimentos de Protocolo: Noções de Arquivo. Características da Gestão Documental. Protocolo. 3.4 Classificação e análise documental. Avaliação de documentos. Ciclo de vida dos documentos . . . . .	42
10. Política Nacional de Arquivos Públicos e Privados (Lei nº 8.159/1991, e suas alterações). . . . .	52
11. Noções de Organização, Sistemas e Métodos: Elaboração de fluxogramas, organogramas e cronogramas . . . . .	53
12. Noções básicas sobre os sistemas do Governo Federal: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPE) . . . . .	62
13. Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal (SIAFI) . . . . .	62
14. Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais (SIASG) . . . . .	64
15. Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP) . . . . .	64
16. Sistema Integrado de Monitoramento, Execução e Controle (SIMEC) . . . . .	64
17. Sistema de Informações Organizacionais do Governo Federal (SIORG) . . . . .	65
18. Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP). . . . .	65
19. Sistema Integrado de Gestão Patrimonial (SIADS) . . . . .	66
20. Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal (CADIN) . . . . .	66
21. Noções de Governança Pública, Governo Aberto e Governo Digital: Política de Governança da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional (Decreto nº 9.203/2017, e suas alterações) . . . . .	68
22. Governo Aberto (Decreto nº 10.160/2019 - Institui a Política Nacional de Governo Aberto e o Comitê Interministerial de Governo Aberto). . . . .	71
23. Governo Digital (Decreto nº 10.332/2020 - Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e outras providências) . . . . .	72
24. Gestão de Pessoas: Gestão Estratégica de Pessoas. Gestão por Competências . . . . .	76
25. Decreto nº 9.991, de 28 de agosto de 2019, e suas alterações - Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas . . . . .	95
26. Recrutamento e seleção de pessoas. Gestão da Capacitação: diagnóstico das necessidades de capacitação, planejamento, execução e avaliação . . . . .	76
27. Política Nacional de Atenção a Saúde do Servidor na Administração Pública Federal (Decreto nº 6.833/2009, e suas alterações) . . . . .	99
28. Seguridade Social do Servidor Público (Lei nº 8.112/90 e Lei nº 12.618/2012 e suas alterações) . . . . .	99
29. Clima e comportamento organizacional . . . . .	127
30. Gestão de conflitos . . . . .	135
31. Administração de Recursos Materiais e Patrimônio com foco no Desenvolvimento Sustentável: Noções de Administração de Recursos Materiais. Classificação de materiais. Atributos para classificação de materiais. Tipos de classificação. Gestão de estoques. Compras no setor público. Modalidades de compra . . . . .	137
32. Licitações e Contratos da Administração Pública (Lei nº 8.666/1993 e Lei nº 14.133/2021 e suas alterações). . . . .	155
33. Decreto nº 7.746/2012, e suas alterações (Estabelece as diretrizes para o desenvolvimento sustentável nas contratações na administração pública federal e outras providências) . . . . .	164
34. Gestão Patrimonial de bens móveis: tombamento, distribuição e armazenamento de bens, inventário e desfazimento de bens. 8.11 Gestão Patrimonial de bens imóveis. . . . .	137
35. Administração de Orçamento e Finanças: Noções de Orçamento Público. Princípios e diretrizes orçamentárias. Processo orçamentário. Métodos, técnicas e instrumentos do orçamento público . . . . .	165
36. Lei nº 4.320/1964, e suas alterações . . . . .	174
37. Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei Complementar n.º 101/2000, e suas alterações) . . . . .	183
38. Receita pública: categorias, fontes, estágios, dívida ativa . . . . .	197
39. Despesa pública: categorias. Suprimento de fundos. Restos a pagar. Despesas de exercícios anteriores. A conta única do tesouro. . . . .	200
40. Elaboração e Gerenciamento de Projetos: Projetos. Conceito, natureza, característica. Elaboração de projetos, tipos de elaboração e fases. Gerenciamento de projetos: implantação, controle e avaliação . . . . .	212
41. Planejamento Organizacional: Planejamento Estratégico, Tático e Operacional nas Organizações Públicas. A Missão, Visão e Valores. Análise Estratégica do Ambiente Interno e Externo . . . . .	214
42. Decreto nº 9.235/2017 - Instruções para Elaboração do Plano de Desenvolvimento Institucional e outras providências . . . . .	222
43. Gestão de Processos: Mapeamento, Análise e Melhoria de Processos. Ciclo PDCA. . . . .	234

---

## ÍNDICE

---

44. Gestão de Riscos no setor público: Identificação, avaliação e tratamento de riscos .....	241
45. Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 01/2016 - Dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo Federal.....	245
46. Lei nº 9.784 , de 29 de janeiro de 1999, e suas alterações. - Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal.....	250

---

**LINGUAGEM, LÍNGUA E IDEOLOGIA (A CONFLUÊNCIA ENTRE OS SIGNOS - VERBAIS, VISUAIS) NOÇÕES DE TEXTO E DISCURSO: COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS. NÍVEIS DE LEITURA DE UM TEXTO. INTERTEXTUALIDADE. ORGANIZAÇÃO DO TEXTO E GÊNEROS TEXTUAIS. TIPOS E GÊNEROS TEXTUAIS. FATORES DE TEXTUALIDADE. PROCESSOS ARGUMENTATIVOS: ARGUMENTAÇÃO CONSISTENTE E FALACIOSA. TIPOS DE ARGUMENTOS: CITAÇÃO, OPINIÃO, ANALOGIAS, EXEMPLIFICAÇÃO, CONTRASTES, TEMPORALIDADE, DENTRE OUTROS**

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 B.

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).

**SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS 10**

**WINDOWS 10**

**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.



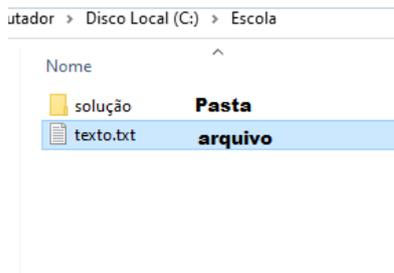
No caso da figura acima temos quatro pastas e quatro arquivos.

**Arquivos e atalhos**

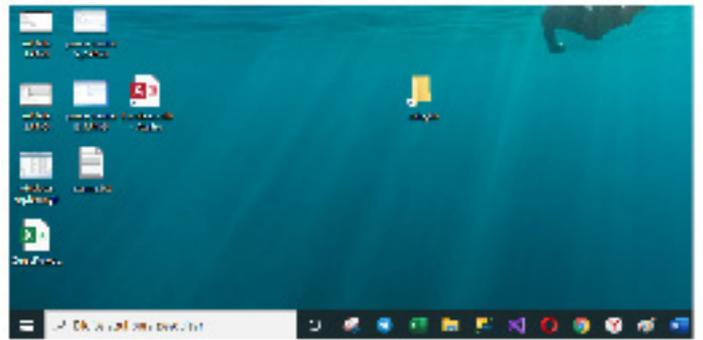
Como vimos anteriormente: pastas servem para organização, vimos que uma pasta pode conter outras pastas, arquivos e atalhos.

• **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.

• **Atalho** é um item que permite fácil acesso a uma determinada pasta ou arquivo propriamente dito.



**Área de trabalho**



**Área de transferência**

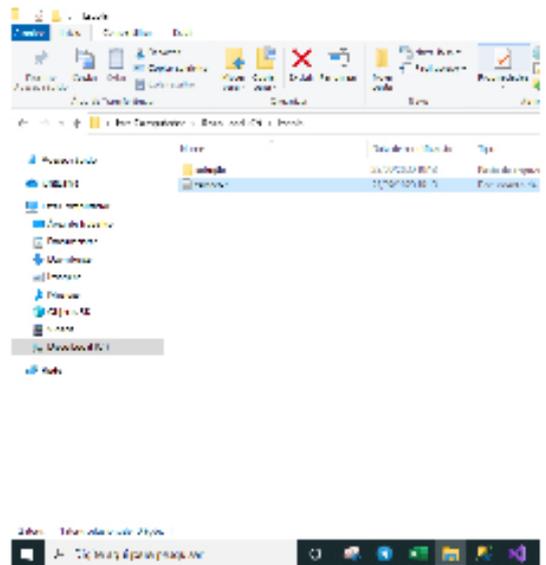
A área de transferência é muito importante e funciona em segundo plano. Ela funciona de forma temporária guardando vários tipos de itens, tais como arquivos, informações etc.

– Quando executamos comandos como “Copiar” ou “Ctrl + C”, estamos copiando dados para esta área intermediária.

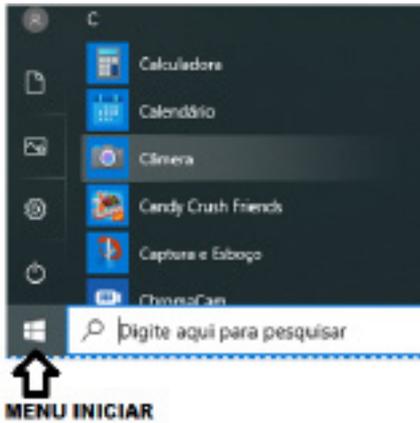
– Quando executamos comandos como “Colar” ou “Ctrl + V”, estamos colando, isto é, estamos pegando o que está gravado na área de transferência.

**Manipulação de arquivos e pastas**

A caminho mais rápido para acessar e manipular arquivos e pastas e outros objetos é através do “Meu Computador”. Podemos executar tarefas tais como: copiar, colar, mover arquivos, criar pastas, criar atalhos etc.



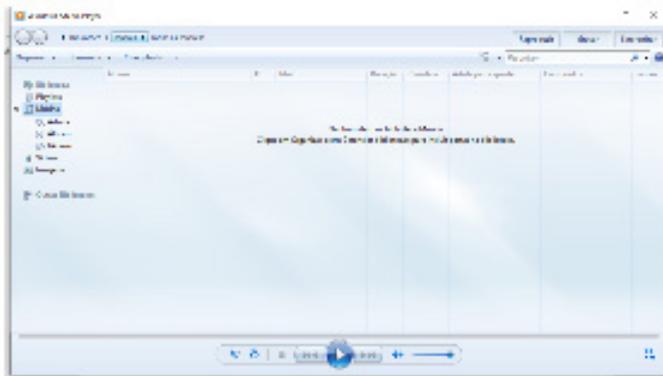
Uso dos menus



Programas e aplicativos e interação com o usuário

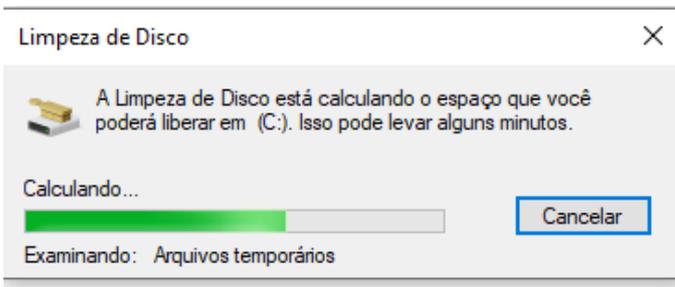
Vamos separar esta interação do usuário por categoria para entendermos melhor as funções categorizadas.

– **Música e Vídeo:** Temos o Media Player como player nativo para ouvir músicas e assistir vídeos. O Windows Media Player é uma excelente experiência de entretenimento, nele pode-se administrar bibliotecas de música, fotografia, vídeos no seu computador, copiar CDs, criar playlists e etc., isso também é válido para o media center.

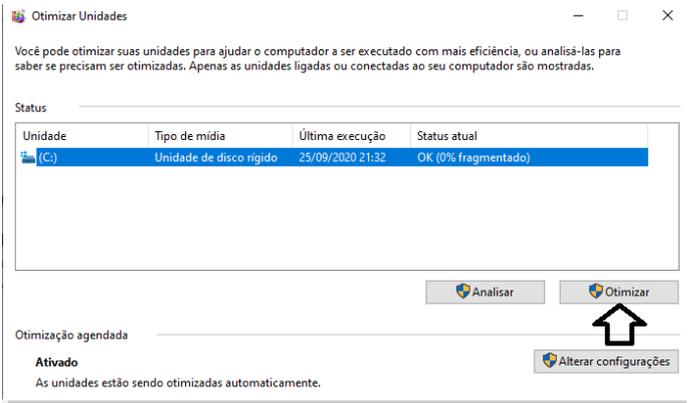


– Ferramentas do sistema

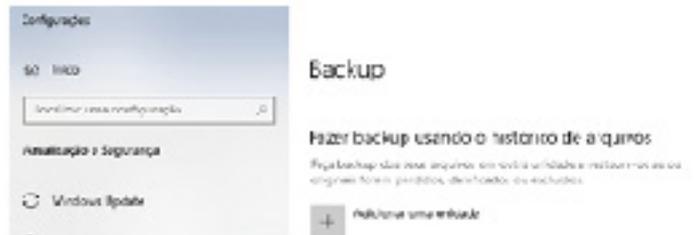
• A limpeza de disco é uma ferramenta importante, pois o próprio Windows sugere arquivos inúteis e podemos simplesmente confirmar sua exclusão.



• O desfragmentador de disco é uma ferramenta muito importante, pois conforme vamos utilizando o computador os arquivos ficam internamente desorganizados, isto faz que o computador fique lento. Utilizando o desfragmentador o Windows se reorganiza internamente tornando o computador mais rápido e fazendo com que o Windows acesse os arquivos com maior rapidez.

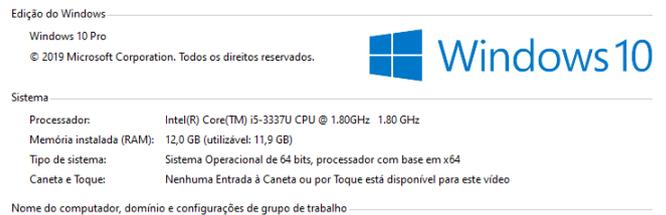


• O recurso de backup e restauração do Windows é muito importante pois pode ajudar na recuperação do sistema, ou até mesmo escolher seus arquivos para serem salvos, tendo assim uma cópia de segurança.

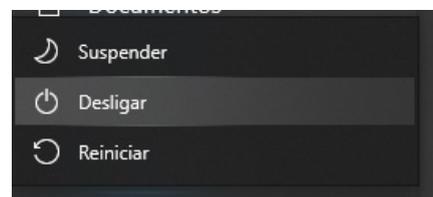


Inicialização e finalização

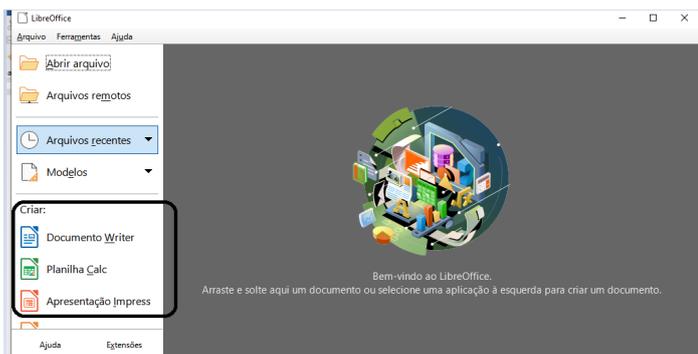
Exibir informações básicas sobre o computador



Quando fizermos login no sistema, entraremos direto no Windows, porém para desligá-lo devemos recorrer ao  e:



**LIBREOFFICE WRITER 7.0: LIBREOFFICE CALC 7.0**



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:

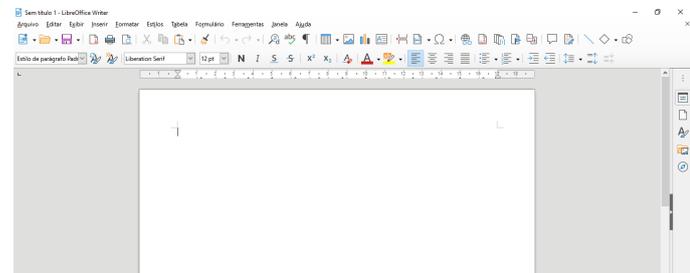
**LibreOffice Writer**

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.

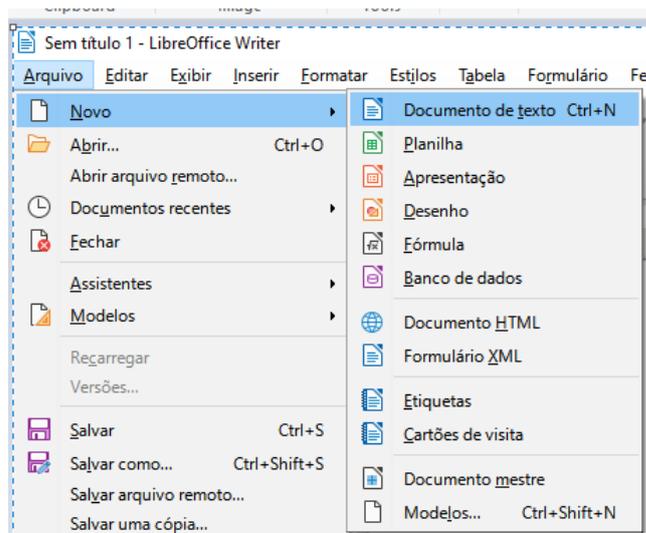
Vamos então detalhar as principais funcionalidades.

**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

**ESTRUTURAS LÓGICAS. LÓGICA DA ARGUMENTAÇÃO. RACIOCÍNIO SEQUENCIAL**

**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	∨	Ou p ou q	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>p ∨ 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 ∨ q	V	V	F	V	F	V	F	V	V	F	F	F
p	q	p ∨ 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	↔	p se e somente se 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>V</td> </tr> </table>	p	q	p ↔ q	V	V	V	V	F	F	F	V	F	F	F	V
p	q	p ↔ 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)

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	v	(Q	$\leftrightarrow$	R) ]
V	V	V	V	V	V	V	V
V	V	F	F	V	V	V	V
V	F	V	V	V	F	F	V
V	F	F	F	F	F	F	V
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.”**

**A AMAZÔNIA E O AMAPÁ NO CONTEXTO DO BRASIL COLONIAL E IMPERIAL. O AMAPÁ NO PERÍODO DA PRIMEIRA REPÚBLICA E NA ERA VARGAS. A AMAZÔNIA E O AMAPÁ NO CONTEXTO SÓCIO-POLÍTICO DA CONTEMPORANEIDADE: A DITADURA CIVIL-MILITAR E O PERÍODO DEMOCRÁTICO**

Em 1637, a região que é hoje o estado de Amapá foi dada a um homem português, Bento Manuel Parente, ao término do mesmo século, a região foi invadida pelos ingleses e holandeses que foram expulsos pelos portugueses. No 18º século, os franceses reivindicaram também a posse da área e, em 1713, o Tratado de Utrecht estabeleceu as fronteiras entre o Brasil e a Guiana francesa que, não obstante, não foi honrado pelos franceses. Os portugueses construíram então uma fortaleza cujo nome foi de São José de Macapá, para proteger os limites de invasão francesa.

Determinado o território, começou a crescer no 19º século, devido ambos pela descoberta de ouro na área e por ocasião do ciclo da Borracha, que naquele momento, tinha alcançado preços internacionais altos. A descoberta de recursos ricos, não obstante, causou as disputas territoriais para crescer e dá lugar à invasão francesa, em maio de 1895. Em 1 de janeiro de 1900, a Comissão de Arbitragem, em Genebra, deu posse da região ao Brasil e o território foi incorporado ao estado de Pará, sob o nome de Amapá. Em 1945, a descoberta de grandes jazidas de manganês em Serra do Navio tremeu a economia local. Por uma divisão territorial nova, a porção de norte de Amapá do Rio de Cassiporé se tornou a Municipalidade de Oiapoque. Foi desmembrado novamente em dezembro de 1957, com o estabelecimento da municipalidade de Calçoene. O território do Amapá se tornou um estado através da Constituição de 5 de outubro de 1988.

**— Colonização da região do Amapá**

Os primeiros habitantes do atual Amapá eram indígenas das etnias “waiãpi”, “palikur”, “maracá-cunani” e “tucuju”. O primeiro europeu a avistar a costa do estado foi o espanhol Vicente Yáñez Pinzón. Foi ele também que primeiramente deu nomes a alguns lugares próximos ao Amapá. A Ilha de Marajó, ele chamou de “Marinatábal”. O rio Amazonas, ele intitulou “Santa Maria de La Mar Dulce”. E o famoso rio Oiapoque, ficara conhecido, na época, como rio Vicente Pinzón. Somente depois da chegada dos ingleses, em 1596, é que o rio passa a se chamar Oiapoque, dado pelo explorador Keymis. Nessa época, ingleses, irlandeses e holandeses fizeram várias visitas ao que hoje é o Amapá.

Após a derrota para os franceses, todos são expulsos da região e a colonização europeia do Amapá toma fôlego em 1637, com a sua concessão, como Capitania do Cabo Norte, por Filipe IV de Espanha e III de Portugal a Bento Maciel Parente, governador do Maranhão e Grão-Pará. O Meridiano de Tordesilhas segundo diferentes geógrafos: Ferber (1495), Cantino (1502), Oviedo (1545), os peritos de Badajoz (1524), Ribeiro (1519), Pedro Nunes (1537), João Teixeira Albarnaz, o velho (1631, 1642) e Costa Miranda (1688).

O Tratado de Tordesilhas, firmado entre Portugal e Espanha em 1494, pusera toda a costa atlântica ao norte da foz do Amazonas sob jurisdição espanhola. A região do Amapá, entretanto, só viria a ser explorada em conjunto pelos dois países de 1580 a 1640, período em que Portugal foi governado por reis da Espanha. Também franceses, ingleses e neerlandeses se interessaram pelo território, conhecido na época por Costa do Cabo do Norte. Dele se extraíam madeira, resinas, frutos corantes, como o urucum, e óleos vegetais, além dos produtos de pesca, como o peixe-boi, guarabá ou manatim, que eram salgados e exportados para a Europa. Uma companhia inglesa, de Londres, e uma holandesa, de Flessing, fo-

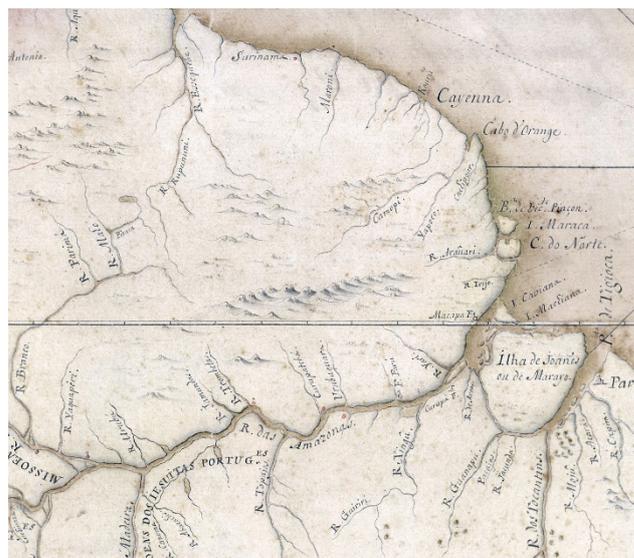
ram fundadas para explorar essas riquezas. Deu-se início também à plantação de fumo e cana-de-açúcar, ao fabrico de açúcar e aguardente, e à criação de gado.

Os portugueses, que a esse tempo iniciavam a penetração na Amazônia, inquietavam-se com a competição estrangeira. Em 1637, Bento Maciel Parente obteve de Filipe II a concessão de todo o Cabo do Norte como capitania hereditária, a exemplo das que Dom João III criara cem anos antes. Seu título foi reconhecido, depois da restauração, por Dom João IV, mas nem por isso cessaram as incursões estrangeiras, sobretudo de franceses, que baseavam suas pretensões em cartas-patentes de 1605 com que o rei Henrique IV fizera Daniel de la Touche, sire de La Ravardière, seu lugar-tenente nas regiões da América “desde o rio das Amazonas até a ilha da Trindade”. Em 1694, o marquês de Ferrolles, governador de Caiena, pretendeu que a fronteira passasse por uma imaginária “ilha Oiapoque”, na própria foz do Amazonas.

Em 1697, houve uma invasão armada. Tais lutas e desinteligências levaram a negociações (1698) e a um tratado provisório (1700), que neutralizava a área contestada até a conclusão de um acordo final. Confirmado pela aliança de 1701 entre Portugal e França (1713-1715), em que Portugal tomou o partido de Inglaterra, Áustria e Países Baixos contra Luís XIV.

O primeiro Tratado de Utrecht (1713) dispôs que o limite entre as possessões francesas e portuguesas no norte do Brasil seria o rio Oiapoque ou de Vicente Pinzón; consagrou a desistência francesa “a qualquer uso” do rio Amazonas; e garantiu a Portugal a posse exclusiva das duas margens. A partir dessa data o esforço diplomático francês foi dirigido no sentido de provar que o rio Oiapoque não era o rio de Pinzón e a sugerir rios alternativos, mais para o sul: o Cassiporé (Caciporé), o Calçoene, o Cunani, o Carapapóris, o Araguari, um braço do Amazonas junto à ilha de Marajó.

Alguns desses falsos limites foram consagrados por instrumentos internacionais. Um tratado de 1797 pôs a fronteira da Guiana no Calçoene, mas não foi ratificado por Portugal. O Tratado de Badajoz (1801) adotou o rio Araguari. O Tratado de Madrid (1801), o rio Carapanatuba. Foram anulados pelo manifesto do príncipe regente (1808) e pelo artigo adicional n.º 3 ao Tratado de Paris (1814). O Tratado de Amiens (1802), celebrado por França, Espanha, Reino Unido e Países Baixos, reconheceu, igualmente, a fronteira no Araguari. Não teve, contudo, a adesão de Portugal.



Este é um fragmento da Carta das Cortes, de 1749, mostrando-se a área do atual Estado do Amapá.

Fonte: <http://www.brasil-turismo.com/amapa/seculo-18.htm>

## Explorações espanholas e portuguesas no Amapá

### Espanha

- 1499: o espanhol Américo Vesputio navegou pelo rio Oiapoque e Litoral Amapaense.
- 1500: em janeiro desse ano Vicente Pinzon descobriu a foz do rio Amazonas, percorrendo o rio Oiapoque (rio que recebeu seu nome).
- 1545: o navegador Francisco Orellana recebeu concessões de terras pelo Rei da Espanha Carlos V, o qual foi dado o nome de Adelantado de Nueva Andaluzia (1º nome oficial do Amapá).

OBS: o extremo Norte do Amapá era conhecido como Província do Tucujus.

### Portugal

- 1546: o navegador Luiz de Melo e Silva navegou pelo Litoral Amapaense, alcançando a costa da Guiana. A expedição foi massacrada pelos Índios.

## — Disputas territoriais e conflitos estrangeiros no Amapá

### As invasões inglesas, holandesas e francesas no Amapá

- 1623: ingleses estabeleceram 02 fortificações denominadas Tillette e Uarimuacá no vale do rio Cajari, mas nesse mesmo ano foram expulsos por portugueses.
- 1629: ingleses e holandeses construíram o Forte do Torrego no rio Manacapuru, que em outubro do ano seguinte, foi arrasado pelas tropas portuguesas.
- 1630: ingleses estabeleceram-se entre os rios Matapi e Manacapuru (hoje Vila Nova), construíram o Forte Felipe. Em 1631 o Sargento-mor Manoel Pires, expulsou os ingleses dessa região.
- 1632: o Duque de Buckingham (inglês) enviou a região uma expedição militar que construiu um reduto fortificado, denominado Forte Camaú com ajuda de índios Aruans e Tucujus.

Sob o comando do Capitão-mor (português) Feliciano Coelho de Carvalho, soldados e índios Tucujus conseguiram expulsar os ingleses e tomar o forte.

- 1688: os portugueses construíram no local do Forte Camaú a Fortaleza de Santo Antônio.
- 1697: os franceses vindos de Caiena invadirão a região com uma considerável esquadra, apoderando-se do Forte de Santo Antônio, ainda em 1697, os portugueses organizaram uma expedição e expulsaram os invasores franceses.

### Invasão portuguesa a Guiana (1808-1809)

Em 1806 houve a aplicação do Bloqueio Continental imposta pela França. Portugal recusava-se a aderir devido à aliança com a Inglaterra, ocasionando numa invasão francesa. Em 1808, a família real portuguesa (a Rainha Maria I e sua corte) se muda para o Brasil, transferindo a sede da monarquia lusa para o Rio de Janeiro. Como represália, a Coroa portuguesa autoriza a ocupação da área demarcada pelos franceses (o atual Amapá), e a invasão da Guiana Francesa pelas forças luso-brasileiras, com o apoio da Grã-Bretanha

### Fortaleza de São José do Macapá

A ocupação de Portugal por Junot (1808) levou à trasladação da corte e a represálias contra os franceses no norte do Brasil. A Guiana foi ocupada por um corpo de vanguarda de voluntários paraenses, apoiados por uma pequena força naval, e governada durante oito anos pelo desembargador João Severiano Maciel da Costa, futuro marquês de Queluz. O Tratado de Paris (1814) ordenou a restituição da Guiana à França com as fronteiras de 1792, isto é, no Carapapó-

ris. Portugal não ratificou essa decisão. O ato final do Congresso de Viena (1815) reconheceu a antiga fronteira de Utrecht. Por uma convenção celebrada em Paris (1817), Portugal comprometeu-se a efetuar a devolução em três meses, o que foi feito. Concordeu também em que se formasse uma comissão mista para demarcar a fronteira. Tal comissão, porém, jamais se reuniu.

Durante a Cabanagem, que conflou por cinco anos (1835-1840) a província do Grão-Pará, o território se opôs aos rebeldes e sofreu depredações. Seus rebanhos foram dizimados. Constituíam, já, riqueza apreciável. Essa prosperidade e a ocorrência de ouro no Calçoene reavivaram a velha ambição francesa.

### Litígio com a França

Em 1836, os franceses estabeleceram um efêmero posto militar na margem do lago Amapá, abandonado graças à intervenção britânica. Em 1841, Brasil e França concordaram em neutralizar o Amapá até a solução da pendência. No entanto, todas as conversações posteriores (1842, 1844, 1855, 1857) fracassaram. Só vingou uma declaração de 1862 sobre a competência comum para julgar os criminosos do território.

### Ocupação de Caiena (1809-1817)

A Guiana Francesa esteve sob domínio português de 14 de janeiro de 1809 a 21 de novembro de 1817, tendo sido seu governador João Severiano Maciel da Costa, com a designação de Colônia de Caiena e Guiana.

Havia na região de Caiena, um famoso complexo agrícola mantido pela coroa francesa, mais conhecida como La Gabriele. Além de ser uma das principais fontes de renda da colônia, reunia todas as espécies vegetais almejadas pelos portugueses. Em abril de 1809, Rodrigo de Sousa Coutinho, responsável pelos hortos brasileiros, mandou providenciar transporte para enviar a maior quantidade possível de todas as árvores de especiaria para o Jardim Botânico do Rio de Janeiro.

### Agravamento da questão fronteiriça

A França, em 10 de agosto de 1797, voltou a reclamar a posse de parte das terras situadas entre os rios Araguari e Oiapoque. O imperador Napoleão Bonaparte, sustentado pelo poderio militar francês, determinou o limite entre o Brasil e a Guiana, pelo rio Calçoene. A ambição imperialista francesa não parou por aí. Anulou os tratados anteriores e impôs outros, estabelecendo, em 1801, o rio Araguari como o limite entre as duas nações.

Entre Portugal e Inglaterra havia uma forte aliança, o que levou a nação ibérica, em 1807, a ser invadida por tropas napoleônicas. A Família Real fugiu para o Brasil, e como represália em outubro de 1809, Caiena foi ocupada por tropas luso-brasileiras, com apoio naval inglês.

A organização da expedição repressiva foi em Belém, às ordens do governador José Narciso de Magalhães e Menezes, que armou uma tropa de aproximadamente 600 homens, entre os quais, muitos macapaenses e mazaganenses, sob o comando dual do tenente-coronel Manoel Marques e do capitão James Lucas Yeo, que em apenas duas horas, conquistou a cidade de Caiena, e estendeu, por sete anos o domínio português sobre a Guiana Francesa.

Após a deposição de Napoleão Bonaparte foram iniciados entendimentos diplomáticos entre Portugal e França, para devolução da Guiana Francesa, ficando estabelecido, em 1815, no Congresso de Viena, no rio Oiapoque como o limite para essa restituição. Todavia, essa providência somente foi concretizada em 28 de agosto de 1817, através da Convenção de Paris, que estabeleceu, ainda, que essas duas nações deveriam tomar providências para fixação definitiva desse limite. Os Portugueses se mobilizaram para cumprir o acordo, enquanto os franceses, pouco caso fez do mesmo e a questão retornou ao impasse.

**Devolução do território (1817)**

Em 1814, com a derrota de Napoleão, a posse da colônia voltou a ser reivindicada pelo governo francês, agora sob o domínio de Luís XVIII. Porém os termos da proposta francesa não foram aceitos por Dom João VI e a questão passou a ser discutida pelo Congresso de Viena no ano seguinte. Nessas negociações, a França concordou em recuar os limites de sua colônia até a divisa proposta pelo Governo português, fixando a fronteira entre os dois territórios.

Entretanto, somente em 1817, como resultado do Tratado de Viena, os portugueses deixaram Caiena com a assinatura de um convênio entre a França e o novo Reino Unido de Portugal, Brasil e Algarves. Onde João Severiano passou o governo ao conde Carra de Saint-Cyr, general de Luís XVIII.

**— Principais atividades econômicas do Amapá: séculos XIX e XX****Área de riquezas minerais**

A ocorrência de ouro na região do Contestado Franco-Brasileiro, na área compreendida entre os rios Cassiporé e Amapá Pequeno, começou em meados do século XIX, mas em quantidade que ainda não despertava maior interesse dos governos do Brasil e da França ou de aventureiros. Mas, a partir de 1893, com a descoberta de mais locais com ouro em abundância pelos irmãos Germano e Firmino Ribeiro, recomeçaram as disputas pela posse da região entre as duas nações; e aumentou substancialmente a densidade demográfica, com a imigração de, aproximadamente, 6000 aventureiros constituídos, principalmente, de brasileiros.

Vários povoados foram fundados na região. Carnot, Saint Lorentz e Cunani, pelos franceses; e Daniel, Firmino e Espírito Santo do Amapá, pelos brasileiros, com destaque para o último povoado mencionado que funcionava como entreposto comercial da região.

O ouro fluía abundantemente, mas pouco beneficiando os brasileiros estabelecidos na região e o Brasil. A quase totalidade da produção escoava para Caiena, a Capital da Guiana Francesa, enriquecendo seus dirigentes que, particularmente, investiam na garimpagem e usavam as prerrogativas que tinham sobre a área, em benefício próprio e de seus concidadãos.

A cobiça dos governantes da Guiana Francesa levou-os a desrespeitarem o acordo de neutralização, firmado em 1841, entre o Brasil e a França, que estabeleceu um governo dual para a região, enquanto a questão fronteiriça não fosse resolvida. Inevitavelmente, nomearam mais um representante com jurisdição sobre a região dos garimpos, o ex-escravo brasileiro conhecido por Trajano, que, estabelecido em Cunani e agindo de acordo com os interesses de seus proponentes, cometia arbitrariedades, espalhando o pânico e colocando em fuga muitos garimpeiros nacionais.

Os abusos dos franceses não pararam por aí. Disparate maior estava por vir. Em dezembro de 1894, o representante legal da França no Contestado, Eugéne Voissien, proibiu o acesso de brasileiros, aos garimpeiros, e determinou, ainda, a saída imediata dos que nessas áreas se encontravam. Somente os franceses poderiam garimpar e comerciar a produção aurífera.

**A reação brasileira**

A proibição do acesso de brasileiros aos garimpos da região do Contestado, imposta pelo representante francês e a atuação arbitrária de Trajano eram resoluções e atitudes premeditadas, visando criar condições políticas favoráveis à França para anexá-la à Guiana. Todavia, a tramóia foi de imediata percebida e tomada providências para anulá-la.

Na Vila do Espírito Santo do Amapá, no dia 10 de dezembro de 1894, um grupo de brasileiros, liderados pelo comerciante Francisco Xavier da Veiga Cabral, conhecido por Cabralzinho; o engenheiro

e geólogo Antonio Gonçalves Tocantins e Desidério Antonio Coelho, representante brasileiro na região, suprimiram as prerrogativas de Eugéne Voissien, tornando sem efeito as resoluções por esta tomada e o cargo exercido por Trajano.

A reação brasileira criou um problema. Desidério Antonio Coelho, que havia sido elevado à condição de maior autoridade no Contestado, não aceitou exercer o cargo sozinho. O impasse alongou-se até o dia 26 de dezembro, quando a população da vila de Espírito Santo do Amapá, reunida em assembléia, aceitou a renúncia e, acolhendo sua sugestão criou uma junta governativa, denominada de Triunvirato, tendo como integrantes o cônego Domingos Maltêz, Francisco Xavier da Veiga Cabral e o próprio idealizador dessa forma de governo.

O representante francês no Contestado, Eugéne Voissien, também, participou dessa reunião, reconhecendo como legal o governo do Triunvirato e, em retribuição, foi agraciado com o título honorífico de “Capitão Honorário do Exército Amapaense”. A decisão havia sido em causa própria e prudente. Sendo também, como os integrantes do Triunvirato (exceção do sacerdote), comerciante e negociante de ouro, temia pelos destinos de seus negócios.

O governo do Triunvirato elaborou e aplicou uma legislação, envolvendo assuntos econômicos, políticos e sociais da região, inclusive, proibindo os franceses de garimparem em Calçoene. Os poderes dessa junta governativa eram amplos e abrangentes, e para motivar o seu cumprimento e reprimir os infratores, criaram em 27 de dezembro de 1894, uma milícia com a denominação de Exército Defensor do Amapá.

Na vila de Cunani, enquanto isso, Trajano, desconhecendo a autoridade do Triunvirato, continuava cometendo abusos: extorquia, torturava e insultava brasileiros, apoiado por uma milícia de 30 guianenses. Chegou a rasgar e pisar a Bandeira Nacional e a içar o pavilhão francês.

Cabralzinho que, em fevereiro de 1895, substituiu o cônego Domingos Maltêz na presidência do Triunvirato, no dia 25 de abril ordenou a prisão de Trajano. Para cumprimento da ordem, foram escolhidos o major Félix Antonio de Sousa, o capitão Luis Barreto Bentes e o tenente Sabino Leite, os quais à frente de numerosos milicianos, seguiram à vila de Cunani. À aproximação das tropas do Exército Defensor do Amapá os capangas de Trajano o abandonaram. Reagiu, mas foi aprisionado e conduzido à Vila do Espírito Santo. Foram apreendidas armas e uma bandeira da França.

**Projeto ICOMI**

Monteiro (2003) afirma que a descoberta de jazidas de minério de manganês no Amapá ocorreu em 1945, devido ao estímulo da procura de minério de ferro na região, pelo fim da Segunda Guerra Mundial. Nesse ano, o então governador Janary Nunes passou a oferecer recompensas em dinheiro para quem indicasse possíveis depósitos de minério de ferro, dada a descoberta de jazidas pela Hanna Mining Company, na região de Santa Maria do Vila Nova. Uma das pessoas que indicaram uma possível jazida foi Mário Cruz, que apresentou uma amostra de minério recolhida às margens do rio Amaparí.

As atividades de extração mineral na Amazônia foram estimuladas pela grande demanda internacional e alicerçando-se de acordo os interesses de corporações transnacionais. A partir da década de 50, a nova sistematização que internacionalizou o capital, no pós-guerra, impulsionou o primeiro projeto mineralógico na Amazônia Oriental, que foi na Serra do Navio, no Amapá.

Desde o início das primeiras lavras, a mineração criou expectativas de que promoveria desenvolvimento regional, valendo-se principalmente de suas “vantagens comparativas” propícias para a atividade mineradora. No Governo de Dutra, as reservas de manganês da Serra do Navio, no então Território do Amapá, ganham

**LEI Nº 8.112, DE 11 DE DEZEMBRO DE 1990, E SUAS ALTERAÇÕES - DISPÕE SOBRE O REGIME JURÍDICO DOS SERVIDORES PÚBLICOS CIVIS DA UNIÃO, DAS AUTARQUIAS E DAS FUNDAÇÕES PÚBLICAS FEDERAIS**

**LEI Nº 8.112, DE 11 DE DEZEMBRO DE 1990**

Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais.

PUBLICAÇÃO CONSOLIDADA DA LEI Nº 8.112, DE 11 DE DEZEMBRO DE 1990, DETERMINADA PELO ART. 13 DA LEI Nº 9.527, DE 10 DE DEZEMBRO DE 1997.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

**Título I  
Capítulo Único  
Das Disposições Preliminares**

Art. 1o Esta Lei institui o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, das autarquias, inclusive as em regime especial, e das fundações públicas federais.

Art. 2o Para os efeitos desta Lei, servidor é a pessoa legalmente investida em cargo público.

Art. 3o Cargo público é o conjunto de atribuições e responsabilidades previstas na estrutura organizacional que devem ser cometidas a um servidor.

Parágrafo único. Os cargos públicos, acessíveis a todos os brasileiros, são criados por lei, com denominação própria e vencimento pago pelos cofres públicos, para provimento em caráter efetivo ou em comissão.

Art. 4o É proibida a prestação de serviços gratuitos, salvo os casos previstos em lei.

**Título II  
Do Provimento, Vacância, Remoção, Redistribuição e Substituição**

**Capítulo I  
Do Provimento**

**Seção I  
Disposições Gerais**

Art. 5o São requisitos básicos para investidura em cargo público:

- I - a nacionalidade brasileira;
- II - o gozo dos direitos políticos;
- III - a quitação com as obrigações militares e eleitorais;
- IV - o nível de escolaridade exigido para o exercício do cargo;
- V - a idade mínima de dezoito anos;
- VI - aptidão física e mental.

§ 1o As atribuições do cargo podem justificar a exigência de outros requisitos estabelecidos em lei.

§ 2o Às pessoas portadoras de deficiência é assegurado o direito de se inscrever em concurso público para provimento de cargo cujas atribuições sejam compatíveis com a deficiência de que são portadoras; para tais pessoas serão reservadas até 20% (vinte por cento) das vagas oferecidas no concurso.

§ 3o As universidades e instituições de pesquisa científica e tecnológica federais poderão prover seus cargos com professores, técnicos e cientistas estrangeiros, de acordo com as normas e os procedimentos desta Lei. (Incluído pela Lei nº 9.515, de 20.11.97)

Art. 6o O provimento dos cargos públicos far-se-á mediante ato da autoridade competente de cada Poder.

Art. 7o A investidura em cargo público ocorrerá com a posse.

Art. 8o São formas de provimento de cargo público:

- I - nomeação;
- II - promoção;
- III - (Revogado pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)
- IV - (Revogado pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)
- V - readaptação;
- VI - reversão;
- VII - aproveitamento;
- VIII - reintegração;
- IX - recondução.

**Seção II  
Da Nomeação**

Art. 9o A nomeação far-se-á:

I - em caráter efetivo, quando se tratar de cargo isolado de provimento efetivo ou de carreira;

II - em comissão, inclusive na condição de interino, para cargos de confiança vagos. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

Parágrafo único. O servidor ocupante de cargo em comissão ou de natureza especial poderá ser nomeado para ter exercício, interinamente, em outro cargo de confiança, sem prejuízo das atribuições do que atualmente ocupa, hipótese em que deverá optar pela remuneração de um deles durante o período da interinidade. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

Art. 10. A nomeação para cargo de carreira ou cargo isolado de provimento efetivo depende de prévia habilitação em concurso público de provas ou de provas e títulos, obedecidos a ordem de classificação e o prazo de sua validade.

Parágrafo único. Os demais requisitos para o ingresso e o desenvolvimento do servidor na carreira, mediante promoção, serão estabelecidos pela lei que fixar as diretrizes do sistema de carreira na Administração Pública Federal e seus regulamentos. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

**Seção III  
Do Concurso Público**

Art. 11. O concurso será de provas ou de provas e títulos, podendo ser realizado em duas etapas, conforme dispuserem a lei e o regulamento do respectivo plano de carreira, condicionada a inscrição do candidato ao pagamento do valor fixado no edital, quando indispensável ao seu custeio, e ressalvadas as hipóteses de isenção nele expressamente previstas. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97) (Regulamento)

Art. 12. O concurso público terá validade de até 2 (dois) anos, podendo ser prorrogado uma única vez, por igual período.

§ 1o O prazo de validade do concurso e as condições de sua realização serão fixados em edital, que será publicado no Diário Oficial da União e em jornal diário de grande circulação.

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

#### Seção IV Da Posse e do Exercício

Art. 13. A posse dar-se-á pela assinatura do respectivo termo, no qual deverão constar as atribuições, os deveres, as responsabilidades e os direitos inerentes ao cargo ocupado, que não poderão ser alterados unilateralmente, por qualquer das partes, ressalvados os atos de ofício previstos em lei.

§ 1o A posse ocorrerá no prazo de trinta dias contados da publicação do ato de provimento. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 2o Em se tratando de servidor, que esteja na data de publicação do ato de provimento, em licença prevista nos incisos I, III e V do art. 81, ou afastado nas hipóteses dos incisos I, IV, VI, VIII, alíneas “a”, “b”, “d”, “e” e “f”, IX e X do art. 102, o prazo será contado do término do impedimento. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 3o A posse poderá dar-se mediante procuração específica.

§ 4o Só haverá posse nos casos de provimento de cargo por nomeação. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 5o No ato da posse, o servidor apresentará declaração de bens e valores que constituem seu patrimônio e declaração quanto ao exercício ou não de outro cargo, emprego ou função pública.

§ 6o Será tornado sem efeito o ato de provimento se a posse não ocorrer no prazo previsto no § 1o deste artigo.

Art. 14. A posse em cargo público dependerá de prévia inspeção médica oficial.

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

Art. 15. Exercício é o efetivo desempenho das atribuições do cargo público ou da função de confiança. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 1o É de quinze dias o prazo para o servidor empossado em cargo público entrar em exercício, contados da data da posse. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 2o O servidor será exonerado do cargo ou será tornado sem efeito o ato de sua designação para função de confiança, se não entrar em exercício nos prazos previstos neste artigo, observado o disposto no art. 18. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 3o À autoridade competente do órgão ou entidade para onde for nomeado ou designado o servidor compete dar-lhe exercício. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 4o O início do exercício de função de confiança coincidirá com a data de publicação do ato de designação, salvo quando o servidor estiver em licença ou afastado por qualquer outro motivo legal, hipótese em que recairá no primeiro dia útil após o término do impedimento, que não poderá exceder a trinta dias da publicação. (Incluído pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

Art. 16. O início, a suspensão, a interrupção e o reinício do exercício serão registrados no assentamento individual do servidor.

Parágrafo único. Ao entrar em exercício, o servidor apresentará ao órgão competente os elementos necessários ao seu assentamento individual.

Art. 17. A promoção não interrompe o tempo de exercício, que é contado no novo posicionamento na carreira a partir da data de publicação do ato que promover o servidor. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

Art. 18. O servidor que deva ter exercício em outro município em razão de ter sido removido, redistribuído, requisitado, cedido ou posto em exercício provisório terá, no mínimo, dez e, no máximo, trinta dias de prazo, contados da publicação do ato, para a retomada do efetivo desempenho das atribuições do cargo, incluído nesse prazo o tempo necessário para o deslocamento para a nova sede. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 1o Na hipótese de o servidor encontrar-se em licença ou afastado legalmente, o prazo a que se refere este artigo será contado a partir do término do impedimento. (Parágrafo renumerado e alterado pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 2o É facultado ao servidor declinar dos prazos estabelecidos no caput. (Incluído pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

Art. 19. Os servidores cumprirão jornada de trabalho fixada em razão das atribuições pertinentes aos respectivos cargos, respeitada a duração máxima do trabalho semanal de quarenta horas e observados os limites mínimo e máximo de seis horas e oito horas diárias, respectivamente. (Redação dada pela Lei nº 8.270, de 17.12.91)

§ 1o O ocupante de cargo em comissão ou função de confiança submete-se a regime de integral dedicação ao serviço, observado o disposto no art. 120, podendo ser convocado sempre que houver interesse da Administração. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 2o O disposto neste artigo não se aplica a duração de trabalho estabelecida em leis especiais. (Incluído pela Lei nº 8.270, de 17.12.91)

Art. 20. Ao entrar em exercício, o servidor nomeado para cargo de provimento efetivo ficará sujeito a estágio probatório por período de 24 (vinte e quatro) meses, durante o qual a sua aptidão e capacidade serão objeto de avaliação para o desempenho do cargo, observados os seguintes fatores: (vide EMC nº 19)

- I - assiduidade;
- II - disciplina;
- III - capacidade de iniciativa;
- IV - produtividade;
- V - responsabilidade.

§ 1o 4 (quatro) meses antes de findo o período do estágio probatório, será submetida à homologação da autoridade competente a avaliação do desempenho do servidor, realizada por comissão constituída para essa finalidade, de acordo com o que dispuser a lei ou o regulamento da respectiva carreira ou cargo, sem prejuízo da continuidade de apuração dos fatores enumerados nos incisos I a V do caput deste artigo. (Redação dada pela Lei nº 11.784, de 2008)

§ 2o O servidor não aprovado no estágio probatório será exonerado ou, se estável, reconduzido ao cargo anteriormente ocupado, observado o disposto no parágrafo único do art. 29.

§ 3o O servidor em estágio probatório poderá exercer quaisquer cargos de provimento em comissão ou funções de direção, chefia ou assessoramento no órgão ou entidade de lotação, e somente poderá ser cedido a outro órgão ou entidade para ocupar cargos de Natureza Especial, cargos de provimento em comissão do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores - DAS, de níveis 6, 5 e 4, ou equivalentes. (Incluído pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 4o Ao servidor em estágio probatório somente poderão ser concedidas as licenças e os afastamentos previstos nos arts. 81, incisos I a IV, 94, 95 e 96, bem assim afastamento para participar de curso de formação decorrente de aprovação em concurso para outro cargo na Administração Pública Federal. (Incluído pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 5o O estágio probatório ficará suspenso durante as licenças e os afastamentos previstos nos arts. 83, 84, § 1o, 86 e 96, bem assim na hipótese de participação em curso de formação, e será retomado a partir do término do impedimento. (Incluído pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

**Seção V  
Da Estabilidade**

Art. 21. O servidor habilitado em concurso público e empossado em cargo de provimento efetivo adquirirá estabilidade no serviço público ao completar 2 (dois) anos de efetivo exercício. (prazo 3 anos - vide EMC nº 19)

Art. 22. O servidor estável só perderá o cargo em virtude de sentença judicial transitada em julgado ou de processo administrativo disciplinar no qual lhe seja assegurada ampla defesa.

**Seção VI  
Da Transferência**

Art. 23. (Revogado pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

**Seção VII  
Da Readaptação**

Art. 24. Readaptação é a investidura do servidor em cargo de atribuições e responsabilidades compatíveis com a limitação que tenha sofrido em sua capacidade física ou mental verificada em inspeção médica.

§ 1o Se julgado incapaz para o serviço público, o readaptando será aposentado.

§ 2o A readaptação será efetivada em cargo de atribuições afins, respeitada a habilitação exigida, nível de escolaridade e equivalência de vencimentos e, na hipótese de inexistência de cargo vago, o servidor exercerá suas atribuições como excedente, até a ocorrência de vaga. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

**Seção VIII  
Da Reversão  
(Regulamento Dec. nº 3.644, de 30.11.2000)**

Art. 25. Reversão é o retorno à atividade de servidor aposentado: (Redação dada pela Medida Provisória nº 2.225-45, de 4.9.2001)

I - por invalidez, quando junta médica oficial declarar insubsistentes os motivos da aposentadoria; ou (Incluído pela Medida Provisória nº 2.225-45, de 4.9.2001)

II - no interesse da administração, desde que: (Incluído pela Medida Provisória nº 2.225-45, de 4.9.2001)

a) tenha solicitado a reversão; (Incluído pela Medida Provisória nº 2.225-45, de 4.9.2001)

b) a aposentadoria tenha sido voluntária; (Incluído pela Medida Provisória nº 2.225-45, de 4.9.2001)

c) estável quando na atividade; (Incluído pela Medida Provisória nº 2.225-45, de 4.9.2001)

d) a aposentadoria tenha ocorrido nos cinco anos anteriores à solicitação; (Incluído pela Medida Provisória nº 2.225-45, de 4.9.2001)

e) haja cargo vago. (Incluído pela Medida Provisória nº 2.225-45, de 4.9.2001)

§ 1o A reversão far-se-á no mesmo cargo ou no cargo resultante de sua transformação. (Incluído pela Medida Provisória nº 2.225-45, de 4.9.2001)

§ 2o O tempo em que o servidor estiver em exercício será considerado para concessão da aposentadoria. (Incluído pela Medida Provisória nº 2.225-45, de 4.9.2001)

§ 3o No caso do inciso I, encontrando-se provido o cargo, o servidor exercerá suas atribuições como excedente, até a ocorrência de vaga. (Incluído pela Medida Provisória nº 2.225-45, de 4.9.2001)

§ 4o O servidor que retornar à atividade por interesse da administração perceberá, em substituição aos proventos da aposentadoria, a remuneração do cargo que voltar a exercer, inclusive com as vantagens de natureza pessoal que percebia anteriormente à aposentadoria. (Incluído pela Medida Provisória nº 2.225-45, de 4.9.2001)

§ 5o O servidor de que trata o inciso II somente terá os proventos calculados com base nas regras atuais se permanecer pelo menos cinco anos no cargo. (Incluído pela Medida Provisória nº 2.225-45, de 4.9.2001)

§ 6o O Poder Executivo regulamentará o disposto neste artigo. (Incluído pela Medida Provisória nº 2.225-45, de 4.9.2001)

Art. 26. (Revogado pela Medida Provisória nº 2.225-45, de 4.9.2001)

Art. 27. Não poderá reverter o aposentado que já tiver completado 70 (setenta) anos de idade.

**Seção IX  
Da Reintegração**

Art. 28. A reintegração é a reinvestidura do servidor estável no cargo anteriormente ocupado, ou no cargo resultante de sua transformação, quando invalidada a sua demissão por decisão administrativa ou judicial, com ressarcimento de todas as vantagens.

§ 1o Na hipótese de o cargo ter sido extinto, o servidor ficará em disponibilidade, observado o disposto nos arts. 30 e 31.

§ 2o Encontrando-se provido o cargo, o seu eventual ocupante será reconduzido ao cargo de origem, sem direito à indenização ou aproveitado em outro cargo, ou, ainda, posto em disponibilidade.

**Seção X  
Da Recondução**

Art. 29. Recondução é o retorno do servidor estável ao cargo anteriormente ocupado e decorrerá de:

I - inabilitação em estágio probatório relativo a outro cargo;

II - reintegração do anterior ocupante.

Parágrafo único. Encontrando-se provido o cargo de origem, o servidor será aproveitado em outro, observado o disposto no art. 30.

**Seção XI  
Da Disponibilidade e do Aproveitamento**

Art. 30. O retorno à atividade de servidor em disponibilidade far-se-á mediante aproveitamento obrigatório em cargo de atribuições e vencimentos compatíveis com o anteriormente ocupado.

Art. 31. O órgão Central do Sistema de Pessoal Civil determinará o imediato aproveitamento de servidor em disponibilidade em vaga que vier a ocorrer nos órgãos ou entidades da Administração Pública Federal.

Parágrafo único. Na hipótese prevista no § 3o do art. 37, o servidor posto em disponibilidade poderá ser mantido sob responsabilidade do órgão central do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - SIPEC, até o seu adequado aproveitamento em outro órgão ou entidade. (Parágrafo incluído pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

Art. 32. Será tornado sem efeito o aproveitamento e cassada a disponibilidade se o servidor não entrar em exercício no prazo legal, salvo doença comprovada por junta médica oficial.

**AGENTE PÚBLICO E ATENDIMENTO AO CIDADÃO: VI-  
SÃO SISTÊMICA DO ATENDIMENTO. EFICIÊNCIA, EFI-  
CÁCIA E EFETIVIDADE NO ATENDIMENTO**

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

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

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

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

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

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

**Pronúncia correta das palavras**

Proferir as palavras corretamente. Isso envolve:

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

**Por que é importante?**

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

**Fatores a considerar**

Não há um conjunto de regras de pronúncia que se aplique a todos os idiomas. Muitos idiomas utilizam um alfabeto. Além do alfabeto latino, há também os alfabetos árabe, cirílico, grego e hebraico. No idioma chinês, a escrita não é feita por meio de um alfabeto, mas por meio de caracteres que podem ser compostos de vários elementos.

Esses caracteres geralmente representam uma palavra ou parte de uma palavra. Embora os idiomas japonês e coreano usem caracteres chineses, estes podem ser pronunciados de maneiras bem diferentes e nem sempre ter o mesmo significado.

Nos idiomas alfabéticos, a pronúncia adequada exige que se use o som correto para cada letra ou combinação de letras. Quando o idioma segue regras coerentes, como é o caso do espanhol, do

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

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

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

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

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

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

**Maneiras de aprimorar**

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

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

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

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

**Pronúncia de números telefônicos**

O número de telefone deve ser pronunciado algarismo por algarismo.

Deve-se dar uma pausa maior após o prefixo.

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

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

Veja abaixo os exemplos

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

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

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

#### Exceções

110 – cento e dez

111 – cento e onze

211 – duzentos e onze

118 – cento e dezoito

511 – quinhentos e onze

0001 – mil ao contrário

#### Atendimento telefônico

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

Alguns autores estabelecem as seguintes recomendações para o atendimento telefônico:

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

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

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

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

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

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

- Identificar e utilizar o nome do interlocutor: ninguém gosta de falar com um interlocutor desconhecido, por isso, o atendente da chamada deve identificar-se assim que atender ao telefone. Por outro lado, deve perguntar com quem está falando e passar a tratar o interlocutor pelo nome. Esse toque pessoal faz com que o interlocutor se sinta importante;

- assumir a responsabilidade pela resposta: a pessoa que atende ao telefone deve considerar o assunto como seu, ou seja, comprometer-se e, assim, garantir ao interlocutor uma resposta rápida. Por exemplo: não deve dizer “não sei”, mas “vou imediatamente saber” ou “daremos uma resposta logo que seja possível”. Se não for mesmo possível dar uma resposta ao assunto, o atendente deverá apresentar formas alternativas para o fazer, como: fornecer o número do telefone direto de alguém capaz de resolver o problema rapidamente, indicar o e-mail ou número da pessoa responsável procurado. A pessoa que ligou deve ter a garantia de que alguém confirmará a recepção do pedido ou chamada;

- Não negar informações: nenhuma informação deve ser negada, mas há que se identificar o interlocutor antes de a fornecer, para confirmar a seriedade da chamada. Nessa situação, é adequada a seguinte frase: vamos anotar esses dados e depois entraremos em contato com o senhor

- Não apressar a chamada: é importante dar tempo ao tempo, ouvir calmamente o que o cliente/usuário tem a dizer e mostrar que o diálogo está sendo acompanhado com atenção, dando feedback, mas não interrompendo o raciocínio do interlocutor;

- Sorrir: um simples sorriso reflete-se na voz e demonstra que o atendente é uma pessoa amável, solícita e interessada;

- Ser sincero: qualquer falta de sinceridade pode ser catastrófica: as más palavras difundem-se mais rapidamente do que as boas;

- Manter o cliente informado: como, nessa forma de comunicação, não se estabelece o contato visual, é necessário que o atendente, se tiver mesmo que desviar a atenção do telefone durante alguns segundos, peça licença para interromper o diálogo e, depois, peça desculpa pela demora. Essa atitude é importante porque poucos segundos podem parecer uma eternidade para quem está do outro lado da linha;

- Ter as informações à mão: um atendente deve conservar a informação importante perto de si e ter sempre à mão as informações mais significativas de seu setor. Isso permite aumentar a rapidez de resposta e demonstra o profissionalismo do atendente;

- Estabelecer os encaminhamentos para a pessoa que liga: quem atende a chamada deve definir quando é que a pessoa deve voltar a ligar (dia e hora) ou quando é que a empresa ou instituição vai retornar a chamada.

Todas estas recomendações envolvem as seguintes atitudes no atendimento telefônico:

- Receptividade - demonstrar paciência e disposição para servir, como, por exemplo, responder às dúvidas mais comuns dos usuários como se as estivesse respondendo pela primeira vez. Da mesma forma é necessário evitar que interlocutor espere por respostas;

- Atenção – ouvir o interlocutor, evitando interrupções, dizer palavras como “compreendo”, “entendo” e, se necessário, anotar a mensagem do interlocutor);

- Empatia - para personalizar o atendimento, pode-se pronunciar o nome do usuário algumas vezes, mas, nunca, expressões como “meu bem”, “meu querido, entre outras);

- Concentração – sobretudo no que diz o interlocutor (evitar distrair-se com outras pessoas, colegas ou situações, desviando-se do tema da conversa, bem como evitar comer ou beber enquanto se fala);

- Comportamento ético na conversação – o que envolve também evitar promessas que não poderão ser cumpridas.

#### Atendimento e tratamento

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

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

- competência – recursos humanos capacitados e recursos tecnológicos adequados;
- confiabilidade – cumprimento de prazos e horários estabelecidos previamente;
- credibilidade – honestidade no serviço proposto;
- segurança – sigilo das informações pessoais;
- facilidade de acesso – tanto aos serviços como ao pessoal de contato;
- comunicação – clareza nas instruções de utilização dos serviços.

**Fatores críticos de sucesso ao telefone:**

- A voz / respiração / ritmo do discurso
- A escolha das palavras
- A educação

Ao telefone, a sua voz é você. A pessoa que está do outro lado da linha não pode ver as suas expressões faciais e gestos, mas você transmite através da voz o sentimento que está alimentando ao conversar com ela. As emoções positivas ou negativas, podem ser reveladas, tais como:

- Interesse ou desinteresse,
- Confiança ou desconfiança,
- Alerta ou cansaço,
- Calma ou agressividade,
- Alegria ou tristeza,
- Descontração ou embaraço,
- Entusiasmo ou desânimo.

O ritmo habitual da comunicação oral é de 180 palavras por minuto; ao telefone deve-se reduzir para 120 palavras por minuto aproximadamente, tornando o discurso mais claro.

A fala muito rápida dificulta a compreensão da mensagem e pode não ser perceptível; a fala muito lenta pode o outro a julgar que não existe entusiasmo da sua parte.

O tratamento é a maneira como o funcionário se dirige ao cliente e interage com ele, orientando-o, conquistando sua simpatia. Está relacionada a:

- Presteza – demonstração do desejo de servir, valorizando prontamente a solicitação do usuário;
- Cortesia – manifestação de respeito ao usuário e de cordialidade;
- Flexibilidade – capacidade de lidar com situações não-previstas.

A comunicação entre as pessoas é algo múltiplice, haja vista, que transmitir uma mensagem para outra pessoa e fazê-la compreender a essência da mesma é uma tarefa que envolve inúmeras variáveis que transformam a comunicação humana em um desafio constante para todos nós.

E essa complexidade aumenta quando não há uma comunicação visual, como na comunicação por telefone, onde a voz é o único instrumento capaz de transmitir a mensagem de um emissor para um receptor. Sendo assim, inúmeras empresas cometem erros primários no atendimento telefônico, por se tratar de algo de difícil consecução.

Abaixo 16 dicas para aprimorar o atendimento telefônico, de modo a atingirmos a excelência, confira:

1 - Profissionalismo: utilize-se sempre de uma linguagem formal, privilegiando uma comunicação que transmita respeito e seriedade. Evite brincadeiras, gírias, intimidades, etc, pois assim fazendo, você estará gerando uma imagem positiva de si mesmo por conta do profissionalismo demonstrado.

2 - Tenha cuidado com os ruídos: algo que é extremamente prejudicial ao cliente são as interferências, ou seja, tudo aquilo que atrapalha a comunicação entre as partes (chadeira, sons de aparelhos eletrônicos ligados, etc.). Sendo assim, é necessário manter a linha “limpa” para que a comunicação seja eficiente, evitando desvios.

3 - Fale no tom certo: deve-se usar um tom de voz que seja minimamente compreensível, evitando desconforto para o cliente que por várias vezes é obrigado a “implorar” para que o atendente fale mais alto.

4 - Fale no ritmo certo: não seja ansioso para que você não cometa o erro de falar muito rapidamente, ou seja, procure encontrar o meio termo (nem lento e nem rápido), de forma que o cliente entenda perfeitamente a mensagem, que deve ser transmitida com clareza e objetividade.

5 - Tenha boa dicção: use as palavras com coerência e coesão para que a mensagem tenha organização, evitando possíveis erros de interpretação por parte do cliente.

6 - Tenha equilíbrio: se você estiver atendendo um cliente sem educação, use a inteligência, ou seja, seja paciente, ouça-o atentamente, jamais seja hostil com o mesmo e tente acalmá-lo, pois assim, você estará mantendo sua imagem intacta, haja vista, que esses “dinossauros” não precisam ser atacados, pois, eles se matam sozinhos.

7 - Tenha carisma: seja uma pessoa empática e sorridente para que o cliente se sinta valorizado pela empresa, gerando um clima confortável e harmônico. Para isso, use suas entonações com criatividade, de modo a transmitir emoções inteligentes e contagiantes.

8 - Controle o tempo: se precisar de um tempo, peça o cliente para aguardar na linha, mas não demore uma eternidade, pois, o cliente pode se sentir desprestigiado e desligar o telefone.

9 - Atenda o telefone o mais rápido possível: o ideal é atender o telefone no máximo até o terceiro toque, pois, é um ato que demonstra afabilidade e empenho em tentar entregar para o cliente a máxima eficiência.

10 - Nunca cometa o erro de dizer “alô”: o ideal é dizer o nome da organização, o nome da própria pessoa seguido ainda, das tradicionais saudações (bom dia, boa tarde, etc.). Além disso, quando for encerrar a conversa lembre-se de ser amigável, agradecendo e reafirmando o que foi acordado.

11 - Seja pró ativo: se um cliente procurar por alguém que não está presente na sua empresa no momento da ligação, jamais peça a ele para ligar mais tarde, pois, essa é uma função do atendente, ou seja, a de retornar a ligação quando essa pessoa estiver de volta à organização.

12 - Tenha sempre papel e caneta em mãos: a organização é um dos princípios para um bom atendimento telefônico, haja vista, que é necessário anotar o nome da pessoa e os pontos principais que foram abordados.

13 - Cumpra seus compromissos: um atendente que não tem responsabilidade de cumprir aquilo que foi acordado demonstra desleixo e incompetência, comprometendo assim, a imagem da empresa. Sendo assim, se tiver que dar um recado, ou, retornar uma ligação lembre-se de sua responsabilidade, evitando esquecimentos.

14 - Tenha uma postura afetuosa e prestativa: ao atender o telefone, você deve demonstrar para o cliente uma postura de quem realmente busca ajudá-lo, ou seja, que se importa com os problemas do mesmo. Atitudes negativas como um tom de voz desinteressado, melancólico e enfadado contribuem para a desmotivação do cliente, sendo assim, é necessário demonstrar interesse e iniciativa para que a outra parte se sinta acolhida.

15 - Não seja impaciente: busque ouvir o cliente atentamente, sem interrompê-lo, pois, essa atitude contribui positivamente para a identificação dos problemas existentes e consequentemente para as possíveis soluções que os mesmos exigem.