



CÓD: OP-124JL-23  
7908403539635

# **PEDRA BRANCA – CE**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRA BRANCA – CEARÁ**

Agente Administrativo

**EDITAL Nº 124/2023**

## ***Língua Portuguesa***

1. Compreensão e interpretação de textos.....	5
2. Ortografia; .....	14
3. Acentuação gráfica.....	15

## ***Conhecimentos Gerais/Atualidades***

1. Conhecimentos Gerais: Tópicos Relevantes Nas Áreas De História, Sociedade, Educação, Tecnologia, Energia, Ecologia, Relações Internacionais, Sustentabilidade E Globalização .....	19
2. ATUALIDADES: Acontecimentos de caráter econômico, político, social e cultural que foram destaque no Ceará, no Brasil e no mundo nos últimos anos, noticiados nas mídias digitais, redes sociais e imprensa a partir do ano de 1980 .....	19

## ***Conhecimentos Específicos***

1. Qualidade na Administração Pública; excelência na prestação de serviços públicos. ....	65
2. Relações interpessoais e trabalho em equipe; gestão de conflitos; motivação e liderança. ....	68
3. Noções sobre correspondência oficial e comercial: tipos de documentos, abreviações e formas de tratamento.....	71
4. Modelos de Administração Pública e sua evolução: patrimonialista; burocrática e gerencial. ....	76
5. Administração Pública: princípios básicos, estrutura, tipos de entidade e organização.....	81
6. Noções de licitação: princípios, definições, modalidades, tipos, hipóteses e dispensa e inexigibilidade.....	85
7. Contratos com a administração pública: conceitos, formalização, alteração, execução, inexecução e rescisão. ....	95
8. Ética e Sigilo profissional.....	104
9. Noções de sistema operacional (ambientes Linux e Windows 7). ....	106
10. Organização e gerenciamento de arquivos, pastas e programas, compactação de arquivos, BIOS e SETUP. Edição de textos, planilhas e apresentações (ambientes Microsoft Office 2010, 2013 e LibreOffice 5, 6). ....	116
11. Noções de webmail e correio eletrônico (Microsoft Outlook 2010 e 2013). ....	138
12. Técnicas de arquivo e controle de documentos. Classificação, codificação, catalogação e arquivamento de documentos. ....	151
13. Noções na área de recursos humanos. ....	152

---

# LÍNGUA PORTUGUESA

## COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS

### COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO

Cada vez mais, é comprovada a dificuldade dos estudantes, de qualquer idade, e para qualquer finalidade em compreender o que se pede em textos, e também os enunciados. Qual a importância em se entender um texto?

Para a efetiva compreensão precisa-se, primeiramente, entender o que um texto não é, conforme diz Platão e Fiorin:

*“Não é amontoando os ingredientes que se prepara uma receita; assim também não é superpondo frases que se constrói um texto”.<sup>1</sup>*

Ou seja, ele não é um aglomerado de frases, ele tem um começo, meio, fim, uma mensagem a transmitir, tem coerência, e cada frase faz parte de um todo. Na verdade, o texto pode ser a questão em si, a leitura que fazemos antes de resolver o exercício. E como é possível cometer um erro numa simples leitura de enunciado? Mais fácil de acontecer do que se imagina. Se na hora da leitura, deixamos de prestar atenção numa só palavra, como um “não”, já alteramos a interpretação e podemos perder algum dos sentidos ali presentes. Veja a diferença:

*Qual opção abaixo não pertence ao grupo?*

*Qual opção abaixo pertence ao grupo?*

Isso já muda totalmente a questão, e se o leitor está desatento, vai marcar a primeira opção que encontrar correta. Pode parecer exagero pelo exemplo dado, mas tenha certeza que isso acontece mais do que imaginamos, ainda mais na pressão da prova, tempo curto e muitas questões.

Partindo desse princípio, se podemos errar num simples enunciado, que é um texto curto, imagine os erros que podemos cometer ao ler um texto maior, sem prestar a devida atenção aos detalhes. É por isso que é preciso melhorar a capacidade de leitura, compreensão e interpretação.

### Aprender X Compreensão X Interpretação<sup>2</sup>

Há vários níveis na leitura e no entendimento de um texto. O processo completo de interpretação de texto envolve todos esses níveis.

#### Apreensão

Captação das relações que cada parte mantém com as outras no interior do texto. No entanto, ela não é suficiente para entender o sentido integral.

Uma pessoa que conhece todas as palavras do texto, mas não compreende o universo dos discursos, as relações extratextuais desse texto, não entende o significado do mesmo. Por isso, é preciso colocá-lo dentro do universo discursivo a que ele pertence e no interior do qual ganha sentido.

#### Compreensão

Alguns teóricos chamam o universo discursivo de “conhecimento de mundo”, mas chamaremos essa operação de **compreensão**.

A palavra compreender vem da união de duas palavras grega: *cum* que significa ‘junto’ e *prehendere* que significa ‘pegar’. Dessa forma, a compreensão envolve além da decodificação das estruturas linguísticas e das partes do texto presentes na apreensão, mas uma junção disso com todo o conhecimento de mundo que você já possui. Ela envolve entender os significados das palavras juntamente com todo o contexto de discursos e conhecimentos em torno do leitor e do próprio texto. Dessa maneira a compreensão envolve uma série de etapas:

**1. Decodificação do código linguístico:** conhecer a língua em que o texto foi escrito para decodificar os significados das palavras ali empregadas.

**2. A montagem das partes do texto:** relacionar as palavras, frases e parágrafos dentro do texto, compreendendo as ideias construídas dentro do texto

**3. Recuperação do saber do leitor:** aliar as informações obtidas na leitura do texto com os conhecimentos que ele já possui, procurando em sua memória os saberes que ele tem relacionados ao que é lido.

**4. Planejamento da leitura:** estabelecer qual seu objetivo ao ler o texto. Quais informações são relevantes dentro do texto para o leitor naquele momento? Quais são as informações ele precisa para responder uma determinada questão? Para isso utilizamos várias técnicas de leitura como o escaneamento geral das informações contidas no texto e a localização das informações procuradas.

E assim teremos:

*Apreensão + Compreensão = Entendimento do texto*

#### Interpretação

Envolve uma dissecação do texto, na qual o leitor além de compreender e relacionar os possíveis sentidos presentes ali, posiciona-se em relação a eles. O processo interpretativo envolve uma espécie de conversa entre o leitor e o texto, na qual o leitor identifica e questiona a intenção do autor do texto, deduz sentidos e realiza conclusões, formando opiniões.

#### Elementos envolvidos na interpretação textual<sup>3</sup>

Toda interpretação de texto envolve alguns elementos, os quais precisam ser levados em consideração para uma interpretação completa

**a) Texto:** é a manifestação da linguagem. O texto<sup>4</sup> é uma unidade global de comunicação que expressa uma ideia ou trata de um assunto determinado, tendo como referência a situação comunicativa concreta em que foi produzido, ou seja, o contexto. São enunciados constituídos de diferentes formas de linguagem (verbal, vocal, visual) cujo objetivo

<sup>3</sup> <https://mundoeducacao.bol.uol.com.br/redacao/o-que-texto.htm>

KOCH, Ingedore V. e ELIAS, Vanda M. *Ler e Compreender os Sentidos do Texto*. São Paulo: Contexto, 2006.

<sup>4</sup> <https://www.enemvirtual.com.br/o-que-e-texto-e-contexto/>

<sup>1</sup> PLATÃO, Fiorin, *Lições sobre o texto*. Ática 2011.

<sup>2</sup> LEFFA, Wilson. *Interpretar não é compreender: um estudo preliminar sobre a interpretação de texto*.

é comunicar. Todo texto se constrói numa relação entre essas linguagens, as informações, o autor e seus leitores. Ao pensarmos na linguagem verbal, ele se estrutura no encadeamento de frases que se ligam por mecanismos de coesão (relação entre as palavras e frases) e coerência (relação entre as informações). Essa relação entre as estruturas linguísticas e a organização das ideias geram a construção de diferentes sentidos. O texto constitui-se na verdade em um espaço de interação entre autores e leitores de contextos diversos. <sup>5</sup>Dizemos que o texto é um todo organizado de sentido construído pela relação de sentido entre palavras e frases interligadas.

**b) Contexto:** é a unidade maior em que uma menor se insere. Pode ser extra ou intralinguístico. O primeiro refere-se a tudo mais que possa estar relacionado ao ato da comunicação, como época, lugar, hábitos linguísticos, grupo social, cultural ou etário dos falantes aos tempos e lugares de produção e de recepção do texto. Toda fala ou escrita ocorre em situações sociais, históricas e culturais. A consideração desses espaços de circulação do texto leva-nos a descobrir sentidos variados durante a leitura. O segundo se refere às relações estabelecidas entre palavras e ideias dentro do texto. Muitas vezes, o entendimento de uma palavra ou ideia só ocorre se considerarmos sua posição dentro da frase e do parágrafo e a relação que ela estabelece com as palavras e com as informações que a precedem ou a sucedem. Vamos a dois exemplos para entendermos esses dois contextos, muito necessários à interpretação de um texto.

Observemos o primeiro texto



<https://epoca.globo.com/vida/noticia/2015/01/o-mundo-visto-bpor-mafaldab.html>

Na tirinha anterior, a personagem Mafalda afirma ao Felipe que há um doente na casa dela. Quando pensamos na palavra doente, já pensamos em um ser vivo com alguma enfermidade. Entretanto, ao adentrar o quarto, o leitor se depara com o globo terrestre deitado sobre a cama. A interpretação desse texto, constituído de linguagem verbal e visual, ocorre pela relação que estabelecemos entre o texto e o contexto extralinguístico. Se pensarmos nas possíveis doenças do mundo, há diversas possibilidades de sentido de acordo com o contexto relacionado, dentre as quais listamos: problemas ambientais, corrupção, problemas ditatoriais (relacionados ao contexto de produção das tiras da Mafalda), entre outros.

Observemos agora um exemplo de intralinguístico



<https://www.imagemwhats.com.br/tirinhas-do-calvin-e-haroldo-para-compartilhar-143/>

Nessa tirinha anterior, podemos observar que, no segundo quadrinho, a frase “eu acho que você vai” só pode ser compreendida se levarmos em consideração o contexto intralinguístico. Ao considerarmos o primeiro quadrinho, conseguimos entender a mensagem completa do verbo “ir”, já que obtemos a informação que ele não vai ou vai à escola

c) **Intertexto/Intertextualidade:** ocorre quando percebemos a presença de marcas de outro(s) texto(s) dentro daquele que estamos lendo. Observemos o exemplo a seguir



<https://priscilapantaleao.wordpress.com/2013/06/26/tipos-de-intertextualidade/>

Na capa do gibi anterior, vemos a Magali na atuação em uma peça de teatro. Ao pronunciar a frase “comer ou não comer”, pela estrutura da frase e pelos elementos visuais que remetem ao teatro e pelas roupas, percebemos marca do texto de Shakespeare, cuja frase seria “ser ou não”. Esse é um bom exemplo de intertexto.

#### Conhecimentos necessários à interpretação de texto<sup>6</sup>

Na leitura de um texto são mobilizados muitos conhecimentos para uma ampla compreensão. São eles:

**Conhecimento enciclopédico:** conhecimento de mundo; conhecimento prévio que o leitor possui a partir das vivências e leituras realizadas ao longo de suas trajetórias. Esses conhecimentos são essenciais à interpretação da variedade de sentidos possíveis em um texto.

O conceito de conhecimento Prévio<sup>7</sup> refere-se a uma informação guardada em nossa mente e que pode ser acionada quando for preciso. Em nosso cérebro, as informações não possuem locais exatos onde serão armazenadas, como gavetas. As memórias são complexas e as informações podem ser recuperadas ou reconstruídas com menor ou maior facilidade. Nossos conhecimentos não são estáticos, pois o cérebro está captando novas informações a cada momento, assim como há informações que se perdem. Um conhecimento muito utilizado será sempre recuperado mais facilmente, assim como um pouco usado precisará de um grande esforço para ser recuperado. Existem alguns tipos de conhecimento prévio: o intuitivo, o científico, o linguístico, o enciclopédico, o procedimental, entre outros. No decorrer de uma leitura, por exemplo, o conheci-

<sup>6</sup> KOCH, Ingedore V. e ELIAS, Vanda M. *Ler e Compreender os Sentidos do Texto*. São Paulo: Contexto, 2006.

<sup>7</sup> <https://bit.ly/2P415JM>.

mento prévio é criado e utilizado. Por exemplo, um livro científico que explica um conceito e depois fala sobre a utilização desse conceito. É preciso ter o conhecimento prévio sobre o conceito para se aprofundar no tema, ou seja, é algo gradativo. Em leitura, o conhecimento prévio são informações que a pessoa que está lendo necessita possuir para ler o texto e compreendê-lo sem grandes dificuldades. Isso é muito importante para a criação de inferências, ou seja, a construção de informações que não são apresentadas no texto de forma explícita e para a pessoa que lê conectar partes do texto construindo sua coerência.

**Conhecimento linguístico:** conhecimento da linguagem; Capacidade de decodificar o código linguístico utilizado; Saber acerca do funcionamento do sistema linguístico utilizado (verbal, visual, vocal).

**Conhecimento genérico:** saber relacionado ao gênero textual utilizado. Para compreender um texto é importante conhecer a estrutura e funcionamento do gênero em que ele foi escrito, especialmente a função social em que esse gênero é usualmente empregado.

**Conhecimento interacional:** relacionado à situação de produção e circulação do texto. Muitas vezes, para entender os sentidos presente no texto, é importante nos atentarmos para os diversos participantes da interação social (autor, leitor, texto e contexto de produção).

#### Diferentes Fases de Leitura<sup>8</sup>

Um texto se constitui de diferentes camadas. Há as mais superficiais, relacionadas à organização das estruturas linguísticas, e as mais profundas, relacionadas à organização das informações e das ideias contidas no texto. Além disso, existem aqueles sentidos que não estão imediatamente acessíveis ao leitor, mas requerem uma ativação de outros saberes ou relações com outros textos.

Para um entendimento amplo e profundo do texto é necessário passar por todas essas camadas. Por esse motivo, dizemos que há diferentes fases da leitura de um texto.

**Leitura de reconhecimento ou pré-leitura:** classificada como leitura prévia ou de contato. É a primeira fase de leitura de um texto, na qual você faz um reconhecimento do “território” do texto. Nesse momento **identificamos** os elementos que compõem o enunciado. Observamos o título, subtítulos, ilustrações, gráficos. É nessa fase que entramos em contato pela primeira vez com o assunto, com as opiniões e com as informações discutidas no texto.

**Leitura seletiva:** leitura com vistas a **localizar** e **selecionar** informações específicas. Geralmente utilizamos essa fase na busca de alguma informação requerida em alguma questão de prova. A leitura seletiva seleciona os períodos e parágrafos que possivelmente contêm uma determinada informação procurada.

**Leitura crítica ou reflexiva:** leitura com vistas a **analisar** informações. Análise e reflexão das intenções do autor no texto. Muito utilizada para responder àquelas questões que requerem a identificação de algum ponto de vista do autor. Analisamos, comparamos e julgamos as informações discutidas no texto.

**Leitura interpretativa:** leitura mais completa, um aprofundamento nas ideias discutidas no texto. **Relacionamos** as informações presentes no texto com diferentes contextos e com problemáticas em geral. Nessa fase há um **posicionamento do leitor** quanto ao **que foi lido e criam-se opiniões** que concordam ou se contrapõem

<sup>8</sup> CAVALCANTE FILHO, U. *ESTRATÉGIAS DE LEITURA, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS NA UNIVERSIDADE: DA DECODIFICAÇÃO À LEITURA CRÍTICA*. In: *ANAIS DO XV CONGRESSO NACIONAL DE LINGÜÍSTICA E FILOLOGIA*

# CONHECIMENTOS GERAIS/ATUALIDADES

**CONHECIMENTOS GERAIS: TÓPICOS RELEVANTES NAS ÁREAS DE HISTÓRIA, SOCIEDADE, EDUCAÇÃO, TECNOLOGIA, ENERGIA, ECOLOGIA, RELAÇÕES INTERNACIONAIS, SUSTENTABILIDADE E GLOBALIZAÇÃO**

## A importância do estudo de atualidades

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

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

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

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

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

Ainda assim, mesmo que tentemos nos manter atualizados através de revistas e telejornais, o fluxo interminável e ininterrupto de informações veiculados impede que saibamos de fato como es-

tudar. Apostilas e livros de concursos impressos também se tornam rapidamente desatualizados e obsoletos, pois atualidades é uma disciplina que se renova a cada instante.

O mundo da informação está cada vez mais virtual e tecnológico, as sociedades se informam pela internet e as compartilham em velocidades incalculáveis. Pensando nisso, a editora prepara mensalmente o material de atualidades de mais diversos campos do conhecimento (tecnologia, Brasil, política, ética, meio ambiente, jurisdição etc.) na “Área do Cliente”.

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

**ATUALIDADES: ACONTECIMENTOS DE CARÁTER ECONÔMICO, POLÍTICO, SOCIAL E CULTURAL QUE FORAM DESTAQUE NO CEARÁ, NO BRASIL E NO MUNDO NOS ÚLTIMOS ANOS, NOTICIADOS NAS MÍDIAS DIGITAIS, REDES SOCIAIS E IMPRENSA A PARTIR DO ANO DE 1980**

## BRASIL

### CULTURA

Cultura é um complexo que inclui necessariamente a compreensão de diversos valores morais e éticos que guiam nosso comportamento social. É estudado um grande conjunto de atividades e modos de agir, costumes e instruções de um povo.

É o meio pelo qual o homem se adapta às condições de existência transformando a realidade. Alcançar estes conhecimentos tendo como condução nossas emoções e a avaliação do outro, é um grande desafio.

A cultura é dinâmica. Como construção de ajustamento a cultura sofre modificações, traços são perdidos, outros se adicionam, em velocidades diferentes e nas diferentes sociedades, mudanças que sucedidas em uma cultura de uma determinada geração passam à geração seguinte, aonde vai se transformando, perdendo e agrupando outros aspectos buscando assim aperfeiçoar a vivência das novas gerações.

O ambiente cumpre uma ação fundamental sobre as mudanças culturais, embora não apenas isso: os homens mudam sua maneira de encarar o mundo tanto por contingências ambientais quanto por transformações da consciência social. Cada país possui a sua própria cultura, que é influenciada por múltiplos fatores.

A cultura brasileira, por exemplo, é marcada pela boa disposição e alegria, e isso reflete também na música, no caso do samba, que também faz parte da cultura brasileira. No caso da cultura portuguesa, o fado é o patrimônio musical mais famoso, que reflete uma característica do povo português (o saudosismo).

É um processo em intensa evolução, diversificação e de grande riqueza. É o desenvolvimento de um grupo social, uma nação, uma comunidade; fruto do esforço coletivo pelo aprimoramento de valores espirituais e materiais, conjunto de fenômenos materiais e ideológicos que caracterizam um grupo étnico ou uma nação (língua, costumes, rituais, culinária, vestuário, religião, etc).

A fundamental característica da cultura está no fato de os indivíduos terem sempre de responder ao meio de acordo com a mudança de hábitos, mais até que possivelmente uma evolução biológica. A cultura também é definida em ciências sociais como um conjunto de ideias, comportamentos, símbolos e práticas sociais, aprendidos de geração em geração através da vida em sociedade.

Seria a herança social da humanidade ou ainda de forma específica, uma determinada variante da herança social. É um conceito que está sempre em desenvolvimento, e com o passar do tempo ela é influenciada por novas maneiras de pensar inerentes ao desenvolvimento dos seres humanos.

#### Tipos e exemplos de cultura

Podemos estabelecer três tipos básicos de cultura, tomando uma concepção restrita da palavra que se refere mais ao ambiente estético e artístico do que a um conjunto de saberes coletivos. Esses tipos são:

##### Cultura erudita

A cultura erudita, muitas vezes utilizada como sinônimo de uma cultura muito desenvolvida esteticamente e de alto valor, é um termo que, quando empregado, pode resultar em uma visão etnocêntrica. Cultura erudita é a cultura criada por uma elite, econômica, social ou intelectual, que tenta se sobrepor aos outros tipos de cultura por meio de sua própria classificação.

Muitos elementos culturais criados pelas elites foram amplamente difundidos, sobretudo da elites europeias, muitas vezes de grande desenvolvimento técnico, como a música erudita barroca e clássica, a ópera, a pintura e a escultura renascentista etc. Dessa feita, podemos elencar como exemplos mais específicos as óperas do compositor alemão Richard Wagner, como *Tristão e Isolda* ou *O Anel dos Nibelungos*; as pinturas de Caravaggio; as peças musicais de Bach, de Vivaldi ou a ópera de Bizet.

##### Cultura popular

É a expressão cultural geral de um povo que, em muitos casos, em especial em países como o Brasil, está fora do eixo erudito, por ser uma manifestação popular criada por povos marginais, ou seja, que estão à margem da sociedade, fora das elites.

Se pensarmos no Brasil, temos uma vasta e rica cultura nordestina, nortista, sertaneja e indígena e, nos centros urbanos, das periferias e favelas, as quais não se enquadram ao padrão erudito, pois a nossa “erudição cultural” importou padrões essencialmente europeus.

Tomemos, como exemplos, a cultura indígena; o cordel nordestino; a literatura de Ariano Suassuna (de uma estética linguística erudita, no sentido de rebuscada, mas partindo de elementos da cultura nordestina); a música sertaneja de raiz; o samba, que foi rechaçado pela cultura erudita por muito tempo por ter surgido como expressão cultural dos negros, descendentes de escravos e favelados; o rap brasileiro e o funk carioca autêntico (o funk carioca de origem, sem a interferência da indústria cultural), que hoje passam pela mesma discriminação que o samba sofreu no início do século XX.

Essas mudanças de visão demonstram que os padrões culturais e estéticos mudam ao longo do tempo. O mesmo aconteceu com o jazz, nos Estados Unidos, que era visto como uma cultura inferior por ter suas raízes fincadas nos negros escravizados, mas hoje possui o status de cultura erudita.

Teodor Adorno, por exemplo, que, além de filósofo, era músico, considerava o jazz uma degeneração musical dançante, fruto da cultura de massa, pois fugia do padrão estético da cultura erudita europeia da qual Adorno utilizava como padrão de medida.

##### Cultura de massa

A cultura de massa é diferente da cultura popular e da cultura erudita, mas pode mesclar elementos de ambas. A cultura de massa não é uma manifestação cultural autêntica criada por um povo ou por uma elite intelectual, mas é um produto da indústria cultural, que visa a atender as normas do mercado e fazer da cultura e da arte um negócio lucrativo, produzindo e vendendo elementos culturais como se fossem objetos que as pessoas desejam comprar.

O principal eixo produtor e disseminador dos padrões culturais massificados hoje é os Estados Unidos, que importa os seus produtos culturais para vários países globalizados, que assimilam aqueles produtos como uma cultura autêntica.

##### Cultura Nacional

Nós, brasileiros, somos parte de um enorme grupo que compartilha uma determinada cultura e, dentro desse grupo, há outros grupos, menores, que compartilham outras culturas. Ou seja, há certas características comuns a todos os brasileiros, porém, cada povo dentro do Brasil compartilha outras características particulares. Descomplicando isso tudo, o que se quer dizer é que paulistas, baianos, cearenses, gaúchos, cariocas, todos nós somos brasileiros e compartilhamos costumes e valores comuns como, por exemplo, a nossa receptividade. No entanto, há características particulares dentro de cada um desses grupos. Por exemplo: o funk, apesar de ser escutado e dançado em muitas partes do país, é uma particularidade dos imaginários culturais do Rio de Janeiro e de São Paulo. Ainda assim, o mesmo funk, por vezes, tem características diferentes em cada um desses estados. Indo direto ao ponto: o Brasil, como o grande país que é, tem uma diversidade cultural tão extensa quanto seu tamanho.

É importante, ou melhor, é imprescindível sabermos a razão dessa diversidade toda. A razão está na formação da nossa cultura, que se divide em quatro momentos. São eles: o período da colonização, o período da independência política do Brasil para com a sua metrópole, o período da república e o período que vivemos atualmente, o da globalização.

Durante a colonização, nossa nação começa a dar os primeiros passos, pelo menos em termos de formação cultural. Foi nesse momento que houve o primeiro contato de três povos muito diferentes, responsáveis pelo nosso hibridismo cultural: os europeus, os indígenas e os africanos. É importante lembrar que esses termos são uma generalização e que eles englobam diversos povos africanos e indígenas e, por isso, quando os usamos, não estamos falando de uma unidade cultural oriunda da África e das tribos que aqui havia, mas de uma pluralidade imensa. Além disso, quando mencionamos os europeus, estamos falando não só dos portugueses, mas também de outras nacionalidades que aqui estiveram por tanto tempo, como os holandeses. O que isso tudo significa? A nossa cultura já começa sendo formada pela mistura de várias outras. Por isso,

hoje, somos um país cheio de religiões, estilos musicais, danças... Você não pode deixar de levar isso em consideração caso o tema da redação esteja relacionado a isso.

O segundo momento que mencionamos, junto ao terceiro, também é de extrema importância. Na independência do Brasil começamos, timidamente, a buscar a nossa independência cultural da Europa, já que, desde o século XVI, éramos reprodutores de tudo o que a nossa metrópole criava. Foi nesse momento que o romantismo começou a ser patrocinado aqui no Brasil, como uma tentativa de produção nacional, se tornando o primeiro passo da nossa emancipação cultural. O terceiro momento, a república, foi um grito de liberdade ainda maior. Na época, com tudo o que acontecia dentro e fora do país, a tendência era, cada vez mais, produzir coisas nossas. Nesse período, surgiu o modernismo, que veio pra mostrar como é o Brasil e pra provar que o povo brasileiro podia ser tema da nossa própria arte. (Vale lembrar que, nesse momento, os Estados Unidos da América já tinham virado o jogo e, assim como a Europa, também exportava novidades artísticas, sendo outro foco do nosso desejo de emancipação.).

O quarto momento que temos de analisar é um pouco mais simples de entendermos, já que está tão próximo de nós: a globalização. Através do avanço dos meios de comunicação, da ampla utilização da internet, de computadores, e a facilidade com que a informação circula no mundo todo, temos a sensação de que o mundo está mais dinâmico e próximo. Por conta de toda essa facilidade, é comum que haja um diálogo maior entre as culturas. Por isso temos a sensação de que nossos valores e costumes são cada vez mais iguais. Porém, as coisas não são assim como imaginamos. Esse diálogo não ocorre de forma homogênea, sendo assim, não podemos considerar que a mistura de culturas que a globalização possibilitou foi igualitária. O que queremos dizer com isso? Na verdade, com a globalização, o imperialismo cultural que sofríamos da Europa não se findou, mas passou a ser um imperialismo oriundo dos EUA. Trocamos, apenas, de metrópole. O mundo todo passou pelo mesmo processo.

### **Cultura brasileira**

A cultura brasileira é rica e diversa, o que se explica pela formação geográfica e histórica do país. Indígenas, africanos e portugueses contribuíram muito para essa construção.

A cultura brasileira, assim como a formação étnica do povo brasileiro, é vasta e diversa. Nossos hábitos culturais receberam elementos e influências de povos indígenas, africanos, portugueses, espanhóis, italianos e japoneses, entre outros, devido à colonização, à imigração e aos povos que já habitavam aqui.

São elementos característicos da cultura brasileira a música popular, a literatura, a culinária, as festas tradicionais nacionais, como o Carnaval, e as festas tradicionais locais, como as Cavalhadas de Pirenópolis, em Goiás, e o Festival de Parintins, no Amazonas.

A religião, como elemento cultural, também sofreu miscigenação, formando o que chamamos de sincretismo religioso. O sincretismo religioso brasileiro reúne elementos do candomblé, do cristianismo e das religiões indígenas, formando uma concepção religiosa plural.

### **Como a cultura brasileira nasceu?**

Podemos dizer que os elementos mais antigos da cultura genuinamente brasileira remontam aos povos indígenas que já habitavam o território de nosso país antes da chegada dos portugueses

em 1500. Donos de uma cultura extensa, os povos nativos mantinham as suas crenças e praticavam seus elementos culturais aliados a um modo de vida simples e em contato com a natureza.

Com a chegada dos portugueses e o início da colonização, a cultura europeia foi introduzida, à força, nos povos indígenas, e as missões da Companhia de Jesus (formadas por padres jesuítas) vieram para o Brasil com o intuito de catequizar os índios.

No século XVII, devido ao grande número de engenhos de cana-de-açúcar, os europeus começaram a capturar e trazer os negros africanos, à força, para o Brasil, como escravos. Esses, tiranicamente escravizados, trouxeram consigo elementos da sua cultura e de seus hábitos, como as religiões de matriz africana, a sua culinária e seus instrumentos musicais.

No século XIX, o Brasil vivenciou mais um processo migratório composto por trabalhadores italianos que vieram trabalhar nas lavouras de café, quando os primeiros indícios da abolição da escravatura já apontavam no governo brasileiro. Outros grandes fluxos migratórios significativos aconteceram durante a Segunda Guerra Mundial, quando japoneses, alemães e judeus buscaram refúgio em terras brasileiras.

Toda essa vastidão de povos provocou a formação de uma cultura plural e de culturas diferentes. As diferenças geográficas também contribuíram para que o processo cultural brasileiro se tornasse plural e diversificado.

Se considerarmos como exemplo a música sertaneja de raiz, encontramos nela elementos que remetem à vida no campo. Já o funk carioca fala da vida nas favelas, de onde ele surgiu. A literatura de cordel, por sua vez, trata de temas recorrentes ao sertanejo nordestino, enquanto os elementos da vida gaúcha tratam da vida dos povos que se estabeleceram no Sul do país, sob influência de alemães e argentinos.

### **Hábitos e costumes**

Os costumes brasileiros são variados. Tratando de termos morais, a nossa influência toma como base, principalmente, a moral judaico-cristã. O cristianismo constitui a maior influência para a formação de nosso povo, principalmente pela vertente católica, que compõe o maior grupo religioso brasileiro. Também sofremos influências morais de outros povos que vieram para o Brasil por meio dos fluxos migratórios, como os africanos.

A diversidade de hábitos e costumes morais também se deu por conta dos regionalismos que foram surgindo ao longo do tempo. Por possuir um território de proporções continentais, o Brasil viu, ao longo de sua história, o desenvolvimento de diferentes vertentes culturais, devido às diferenças geográficas que separam o território.

Pensando em termos culinários (a culinária é um valioso elemento cultural de um povo), temos pratos típicos e ingredientes que provêm da cultura indígena, dos estados nordestinos e do Centro-Oeste brasileiro, por exemplo. Enquanto vatapá e acarajé são pratos típicos baianos de origem africana, os habitantes do Cerrado consomem pequi, e a culinária tradicional paulista é fortemente influenciada pela culinária portuguesa e italiana.

### **Influências**

#### **• Influência europeia**

A cultura europeia é uma das principais fornecedoras de elementos culturais para o Brasil. Foram os europeus que mais migraram para o país. Culinária, festas, músicas e literatura foram trazidas



# CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## Agente Administrativo

### QUALIDADE NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA; EXCELÊNCIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

#### — Prêmios da qualidade públicos

A partir da década de 80, governos de diversos países começaram a implementar um conjunto de ideias que ficou conhecido como a „nova administração pública – NPM, do inglês, New Public Management. O objetivo principal dessa doutrina é o de modernizar a administração pública de forma a propiciar mais benefícios ao cidadão<sup>1</sup>.

As principais diretrizes da NPM são: administração visível e profissional, utilização de medidas e padrões de desempenho, maior ênfase no controle de resultados, desagregação de unidades para melhor administrar, aumento da competição no setor público (principalmente, em licitações e parcerias), foco na utilização dos estilos de gestão da iniciativa privada, e maior disciplina e economia no uso dos recursos públicos.

Desde então, o serviço público caminha, cada vez mais, no sentido de modernizar suas práticas de gestão. Para execução dessa tarefa, a gestão da qualidade é uma importante aliada, pois traz conceitos que auxiliam na consecução de objetivos com uma melhor utilização de recursos. Na aplicação da gestão da qualidade em serviços públicos, é importante que se alinhe esses conceitos com as políticas a serem implementadas e com as expectativas dos cidadãos.

Dessa maneira, é preciso melhorar internamente, sem perder, porém, o foco externo. Portanto, além de boas políticas, é necessário que as organizações adotem boas práticas de gestão, alinhadas à estratégia traçada, com a possibilidade de medição de desempenho.

Aplicar a gestão da qualidade a serviços é um desafio, tanto para o setor privado quanto para o público. Em uma pesquisa realizada, onde usuários atribuíram notas a alguns serviços públicos e privados oferecidos no Estado da Geórgia (EUA), apesar do estereótipo consagrado de que os serviços públicos possuem um nível de desempenho abaixo do nível privado, esses recebem notas semelhantes às atribuídas à iniciativa privada em processos de prestação de serviços.

Além disso, as notas atribuídas pelas pessoas que não utilizaram o serviço público (baseadas apenas na sua percepção) foram menores do que as notas das pessoas que os haviam utilizado recentemente. A melhoria na qualidade dos serviços públicos beneficia, além do cidadão, o funcionário público.

Estudos demonstraram, por meio de uma pesquisa realizada com 274 gestores públicos, que a motivação dos funcionários está diretamente relacionada com o ambiente da organização. Uma organização pública que consegue manter um alto nível de motivação e uma boa imagem perante a sociedade facilita o recrutamento de novos funcionários e aumenta o comprometimento com o serviço público.

Os agentes públicos tendem a ter um perfil pessoal e profissional diferente daquelas que optam pela iniciativa privada. Gestores públicos tendem a ser menos sensíveis a incentivos financeiros do que os seus pares privados.

Para que ocorra a motivação dos agentes públicos, é necessário que eles sintam que prestam um serviço que agrega valor à sociedade, e não apenas servem à burocracia. Dessa forma, é importante um trabalho de comunicação que permita a esses agentes visualizar os benefícios que trazem para a sociedade.

Nesse processo, a gestão da qualidade é válida, pois aumenta a eficiência da prestação de serviços, melhora a comunicação organizacional e focaliza resultados. Qualidade já é um requisito básico para a existência das empresas da iniciativa privada.

Em alguns mercados, uma qualidade superior significa, ainda, um diferencial competitivo. A disseminação dessa filosofia nas empresas ocorreu, em grande parte, devido à criação dos prêmios da qualidade.

Neste momento, para que os governos sirvam à população com qualidade, os prêmios da qualidade públicos estão sendo utilizados enquanto estratégia gerencial. Um prêmio da qualidade público pode ser definido como um instrumento que incentiva inovação e desempenho no setor público, por meio da identificação de organizações públicas com excelência em serviços.

Dessa forma, introduz competição em setores que não possuem concorrência e incentivam o aprendizado organizacional, pois as companhias que se destacam mostram suas virtudes para outras organizações, participantes ou não da premiação. Boa parte das premiações da qualidade premiam tanto organizações privadas quanto as públicas.

O que motiva a criação de prêmios exclusivamente públicos é o fato de as restrições desse ambiente serem diferentes das do ambiente privado. Fundamentalmente, o setor público pertence a uma comunidade, enquanto o setor privado pertence a um empresário ou grupo de acionistas.

Além disso, os serviços públicos são custeados, majoritariamente, com recursos de impostos, enquanto que os serviços privados são sustentados pelos valores pagos pelos clientes. Assim, as organizações públicas são guiadas, principalmente, por forças políticas ao invés de forças econômicas, gerando diferentes fontes de autoridade, que podem ser conflitantes.

Tais características influenciam no modo de administração. Na administração privada, os empresários ou sócios procuram controlar o negócio diretamente, e os administradores possuem benefícios financeiros diretos de um bom resultado da companhia, seja através de ações ou de programas de incentivo. Na administração pública, geralmente, os administradores não obtêm benefícios financeiros de um bom resultado alcançado na instituição.

Outro entrave é a burocracia, que tende a ser maior no setor público, devido à necessidade de controle sobre o patrimônio público. Muitas vezes, essa característica pode levantar barreiras à busca de inovações, ou, ainda, uma preocupação excessiva com regras e processos ao invés de resultados.

1 <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/97354/000919637.pdf?sequence=1>

Por fim, o horizonte de planejamento, geralmente é curto, dada a instabilidade decorrente do fato de as forças políticas mudarem periodicamente. Em relação à medição da qualidade em serviços públicos, definem-se dez dimensões principais: acesso ao serviço (p.ex., localização, tempo de espera, disponibilidade, dentre outros), nível de comunicação (associado à linguagem simplificada, mas que mantenha o rigor à legislação), sistema administrativo inteligível (por meio de processos simplificados com informação suficiente e de boa qualidade), respostas flexíveis e rápidas (realização de adaptação quando as necessidades dos cidadãos mudam), receptividade aos serviços (privilegiando o envolvimento dos cidadãos na definição dos serviços), competência do pessoal que presta o serviço (habilidade técnica do servidor), polidez e gentileza do pessoal (que é um elemento-chave na qualidade de um serviço), credibilidade (no setor público, requer tratamento igualitário e profissionalismo).

Possui relação direta com a imagem da organização), confiabilidade e responsabilidade (consistência e precisão na prestação do serviço), e segurança e qualidade dos aspectos tangíveis (instalações adequadas, acesso a pessoas deficientes, por exemplo, e que passem uma imagem de serviço de qualidade, mobiliário, por exemplo).

Quanto à medição de desempenho, no setor privado ela ocorre de forma mais simples, visto que pode-se utilizar resultados financeiros como forma de comparação, enquanto que, no setor público, há que se considerar resultados para os diferentes interessados (usuários do serviço, sociedade, dentre outros). Os prêmios públicos, em sua maioria, são compostos por modelos gerenciais, conhecidos como modelos de excelência em gestão.

Esses modelos são focados numa gama de atividades gerenciais, comportamentos e processos que influenciam a qualidade dos produtos e serviços entregues pelas organizações e contêm critérios a serem atendidos pelo setor. Eles estão baseados nos princípios, conceitos e linguagem próprios da natureza pública das organizações.

#### — Critérios de Excelência em Gestão Pública

Critérios de Excelência definem o que uma organização deve apresentar para que seu modelo de gestão seja considerado compatível com o modelo de determinada premiação. Os critérios constituem-se de requisitos, e a forma de atingi-los é determinada pela própria organização.

Os critérios de grande parte dos prêmios existentes atualmente baseiam-se nos critérios de três premiações: o japonês, Prêmio Deming; o europeu, EQA (do inglês, European Quality Award); e o norte-americano, Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA).

Cada premiação elenca os seus critérios de acordo com o enfoque desejado, por exemplo, o Prêmio Deming é mais voltado para a implementação de ferramentas de controle estatístico da qualidade, enquanto que o EQA possui maior foco no impacto na sociedade e na gestão de pessoas da organização.

O objetivo do Prêmio Nacional da Gestão Pública - PQGF é o de elevar o padrão dos serviços públicos prestados e aumentar a competitividade do país. O prêmio está inserido no Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPÚBLICA), criado em 2005, a partir da união do Programa de Qualidade no Serviço Público com o Programa Nacional de Desburocratização.

O modelo de excelência utilizado pelo PQGF é o Modelo de Excelência em Gestão Pública - MEGP, cujos critérios são voltados para os clientes externos e internos da organização, inspirados nos critérios do Prêmio Nacional da Qualidade - PNQ, que são utilizados para organizações privadas.

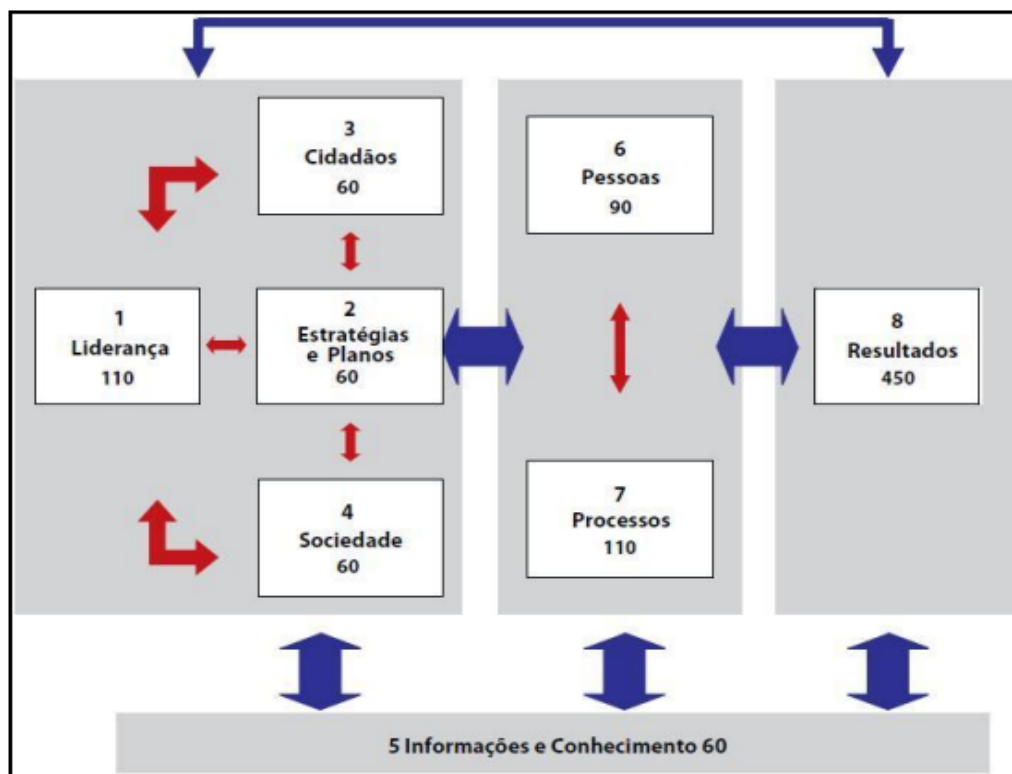
Esses critérios estão em constante atualização, de forma a estarem alinhados com o que há de mais atual em excelência em gestão e com as mudanças que ocorrem na administração pública.

O MEGP está alicerçado sobre os cinco princípios constitucionais da Administração Pública (legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência) e sobre treze fundamentos que expressam o estado da arte da gestão pública contemporânea: pensamento sistêmico, aprendizado organizacional, cultura da inovação, liderança e constância de propósitos, orientação por processos e informações, visão de futuro, geração de valor, comprometimento com as pessoas, foco no cidadão e na sociedade, desenvolvimento de parcerias, responsabilidade social, controle social, e gestão participativa.

Além disso, o MEGP está dividido em oito partes, que constituem os critérios, os quais estão integrados em quatro blocos, como mostra a figura abaixo.

Em cada caixa encontra-se o número, o nome e a pontuação máxima possível de cada critério. Os critérios de 1 até 7 formam a dimensão “Processos Gerenciais” do modelo, enquanto que o critério 8 compõe a dimensão “Resultados Organizacionais”.

Relação entre as partes que compõem o MEGP



<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/97354/000919637.pdf?sequence=1>

O modelo segue a lógica do PDCA, que vem do inglês, Plan (Planejar), Do (Executar), Check (Verificar) e Act (Agir).

O primeiro bloco (Liderança, Estratégias e Planos, Cidadãos e Sociedade) corresponde à fase de “planejamento” do modelo, onde a Alta Administração traça estratégias que atendam às necessidades dos cidadãos. O segundo bloco (Pessoas e Processos) engloba a parte de “execução” do ciclo, transformação das estratégias em resultados.

No terceiro bloco (Resultados) é onde ocorre a etapa de “controle” do atendimento das necessidades dos usuários, da gestão de pessoas, da execução orçamentária, dentre outros. O último bloco representa a etapa de “ação”, pois é a parte onde a organização analisa dados internos e externos e toma atitudes no sentido de corrigir ou melhorar suas práticas de gestão.

Para efeito de avaliação das organizações, as oito partes são transformadas em Critérios de Excelência. Esses são desdobrados em itens, que, por sua vez, se desdobram em requisitos.

O GESPÚBLICA trabalha com três instrumentos de auto avaliação da gestão, de acordo com o estágio de desenvolvimento na busca pela excelência da organização: o instrumento de 250 pontos, o de 500 pontos e o de 1000 pontos. Os instrumentos de 250 e 500 pontos são utilizados por organizações que estão iniciando essa busca pela excelência, enquanto que o modelo de 1000 pontos é utilizado por instituições que desejam concorrer ao PQGF.

A auto avaliação consiste na avaliação do grau de aderência das práticas de gestão da organização em relação ao referencial de excelência proposto. As deficiências identificadas na organização dão origem a um Plano de Melhoria da Gestão (PMG), com ações para a melhoria do seu desempenho.

A auto avaliação e o PMG são submetidos ao GESPÚBLICA para validação externa e posterior emissão do certificado do nível de gestão, o qual possui validade de um ano e seis meses. O sistema de pontuação determina o estágio de maturidade da gestão da organização nas dimensões “Processos Gerenciais” e “Resultados Organizacionais”.

Os processos gerenciais são avaliados em quatro fatores de pontuação: enfoque (que analisa se as práticas de gestão são adequadas e proativas), aplicação (que avalia a disseminação e continuidade das práticas na organização), aprendizado (que verifica se houve refinamento das práticas) e integração (que examina se existe coerência com as estratégias, se as práticas estão inter-relacionadas com as outras e se existe cooperação entre as partes interessadas).

Os resultados organizacionais são avaliados em relação aos seguintes fatores de pontuação: relevância (que verifica a importância dos resultados para o alcance dos objetivos estratégicos), tendência (que analisa o comportamento ao longo do tempo) e nível atual (que examina o atendimento ao requerido pelas partes interessadas e a comparação com o nível dos resultados de outras organizações). De acordo com a pontuação global obtida, a organização é enquadrada em um dos nove estágios de maturidade de gestão do modelo.