



CÓD: OP-101JN-24
7908403548163

NOVA IGUAÇU – RJ

PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA IGUAÇU – RIO DE JANEIRO

Secretário Escolar III

EDITAL Nº 01, DE 4 DE JANEIRO DE 2024

Língua Portuguesa

1. Fonologia: conceito; encontros vocálicos; dígrafos; ortoépia; divisão silábica; prosódia	7
2. acentuação.....	9
3. ortografia	10
4. Morfologia: estrutura e formação das palavras.....	11
5. classes de palavraS.....	12
6. Sintaxe: termos da oração; período composto; conceito e classificação das orações	19
7. concordância verbal e nominal.....	23
8. regência verbal e nominal.....	25
9. crase e pontuação.....	26
10. Semântica: a significação das palavras no texto	30
11. Interpretação de texto	30

Raciocínio Lógico Matemático

1. Princípio da Regressão ou Reversão	37
2. Lógica dedutiva, argumentativa e quantitativa.....	38
3. Lógica matemática qualitativa	43
4. Sequências lógicas envolvendo números, letras e figuras	46
5. Regra de três simples e compostas.....	47
6. Razões especiais	49
7. Análise combinatória e probabilidade	50
8. Progressões aritmética e geométrica.....	53
9. Conjuntos: as relações de pertinência, inclusão e igualdade; operações entre conjuntos, união, interseção e diferença	57
10. Geometria plana e espacial	63
11. Trigonometria	74
12. Conjuntos numéricos	80
13. Equações de 1º e 2º grau. Inequações de 1º e 2º grau.....	80
14. Funções de 1º e 2º grau	83
15. Geometria analítica.....	113
16. Matrizes determinantes e sistemas lineares.....	113
17. Polinômios	121

Noções de Informática

1. Conhecimentos básicos de microcomputadores PC-Hardware	125
2. Noções de Sistemas Operacionais.	125
3. MS-DOS.	127
4. Noções de sistemas de Windows.	128
5. Noções do processador de texto MS-Word para Windows. Noções da planilha de cálculo MS-Excel	135
6. Noções básicas de Banco de dados	140

7. Comunicação de dados.....	142
8. Conceitos gerais de equipamentos e operacionalização	143
9. Conceitos básicos de Internet	146

Conhecimentos de Direito Administrativo e Constitucional

1. Constituição Federal de 1988: Dos Princípios Fundamentais	155
2. Dos Direitos e Garantias Fundamentais.....	156
3. Dos direitos sociais	159
4. Da Organização do Estado	161
5. Da Administração Pública	168
6. Da Organização dos Poderes.....	174
7. Da Ordem Social	202
8. Organização Administrativa: Centralização e Descentralização; Autarquia, Fundação, Empresa Pública e Sociedade de Economia Mista	215
9. Lei da improbidade administrativa (Lei nº 8.429/1992, alterada pela Lei nº 14.230, de 25 de outubro de 2021) e suas alterações.....	217
10. Licitações e Contratos Administrativos: Lei nº 14.133, de 1 de abril de 2021 e suas alterações; Dos Princípios; Das Definições; Das Modalidades, Limites e Dispensa; Dos Contratos	233
11. Processo Administrativo na Administração Federal (Lei nº 9.784/99) e suas alterações.....	291
12. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso a Informação	301
13. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018: Lei Geral de Proteção de Dados.....	307

Legislação Municipal

1. Lei Municipal nº 2.378, de 29 de dezembro 1992	325
2. Lei Municipal nº 3.526, de 19 de setembro de 2003	336

Conhecimentos Específicos Secretário Escolar III

1. Redação técnica e tipos de documentos administrativos na escola	341
2. Escrituração em arquivos escolar	364
3. Matrícula: Modalidade e procedimentos: inicial, renovada e por transferência	364
4. Histórico Escolar	365
5. Ficha de Avaliação.....	366
6. Certificados, diplomas e registros.....	366
7. Ata.....	366
8. Conhecimento de arquivo.....	367
9. Redação administrativa, carta comercial, requerimento, circular, memorando, ofícios, telegrama. Conhecimento das rotinas de expedição de correspondência	374
10. Noções gerais de relações humanas	374

ÍNDICE

11. Conhecimentos gerais das rotinas administrativas.....	376
12. Noções de segurança do trabalho	377
13. Noções básicas de informática: Editor de textos Microsoft Word; criar, editar, formatar e imprimir documentos; criar e manipular tabelas; inserir e formatar gráficos e figuras; Interação entre aplicativos.....	382
14. Planilha eletrônica Microsoft Excel; criar, editar, formatar e imprimir planilhas; utilizar fórmulas e funções; gerar gráficos; importar e exportar dados; classificar e organizar dados	390
15. Postura pessoal e profissional.....	397
16. Técnicas administrativas e organizacionais	399
17. Processos de comunicação	401
18. Organização de Reuniões.....	410
19. Atendimento com qualidade	411
20. Conceitos de organização de arquivos e métodos de acesso	415
21. Atendimento ao Público. Atendimento telefônico.....	415
22. Ética Profissional	416

MEMORANDO

É uma comunicação interna simples e clara. Não use preciosismos e terminologia excessivamente técnica em memorandos (memo). Também chamados de CI (Comunicado Interno).

O memorando é um documento breve usado para passar informações a pessoas dentro de uma empresa.

Partes:

Para: nome ou cargo do destinatário.

De: nome ou cargo do emissor.

Assunto: o título que resume o teor da comunicação.

Data.

Mensagem.

Assinatura.

Checklist do memorando:

- Siga o formato adotado por sua empresa;
- Dê espaçamento duplo entre cada item;
- Não se dirija às pessoas por apelidos;
- Inclua o cargo das pessoas hierarquicamente acima de você;
- Seja claro e objetivo;
- Resuma discussões anteriores;
- Use subtítulos para facilitar a visualização do conteúdo relevante no texto;
- Use tópicos e marcadores para dividir memorandos.

A repetição do cargo abaixo da assinatura é desnecessária;

Saudação final: “atenciosamente”.

Explicar siglas e esclarecer dados.

Outros procedimentos desejáveis:

Manter um arquivo com as cópias e a assinatura de recebimento.

Evitar chavões, frases feitas, adjetivações inúteis.

Conteúdo:

Memorandos não devem ser exaustivos, o objetivo é resumir as informações essenciais.

Como evitar erros em memorandos:

- Use tom cordial;
- Não seja rebuscado;
- Apresente as informações importantes imediatamente;
- Descreva, em linhas gerais, os passos que você pretende seguir;
- Não se esqueça de incluir os anexos, caso sejam mencionados;
- Não apresente muitas informações de uma só vez;
- Oriente seus leitores para as questões mais importantes;
- Não deixe de contextualizar as informações;
- Não exagere em expressões supérfluas.

ATA

Ata é um registro do que passou numa reunião, assembleia ou convenção.

Espécies: ata de assembleia geral, de assembleia geral ordinária, ata de condomínio. É portanto, um relatório pormenorizado de tudo o que se passou em uma reunião.

Deve ser assinada em alguns casos pelos particulares da reunião (conforme estatuto da empresa), e pelo presidente ou secretário, sempre. Para sua lavratura, devem ser observadas as seguintes normas:

- Lavrar a ata em livro próprio ou em folhas soltas. Deve ser lavrada de tal modo que impossibilite a introdução de modificações.
- Sintetizar de maneira precisa as ocorrências verificadas.
- O texto será digitado ou manuscrito sem rasuras.

- O texto será compacto, sem parágrafos ou com parágrafos numerados.

- Na ata do dia, são consignadas as retificações feitas à anterior.

No caso de erros constatados no momento de redigi-la, emprega-se a partícula corretiva “digo”. Se o erro for notado após a redação de toda a ata, recorre-se à expressão: “em tempo”, que é colocada após todo o escrito, seguindo-se então o texto emendado: Em tempo: na linha onde se lê “bata”, leia-se “pata”.

Quando ocorrem emendas à ata ou alguma contestação oportuna, a ata só será assinada após aprovadas as correções.

Os números são grafados por extenso

Há um tipo de ata que se refere a atos rotineiros e cuja redação tem procedimento padronizado. Nesse caso, há um formulário a ser preenchido.

A ata é redigida por um secretário. No caso da ausência deste, nomeia-se outro secretário (ad hoc) designado para essa ocasião.

São elementos da ata

Dia, mês, ano e hora da reunião (por extenso);

Local da reunião;

Relação e identificação das pessoas presentes;

Declaração do presidente e secretário;

Ordem do dia;

Fecho.

EDITAL

Ato escrito oficial em que há determinação, aviso, citação, etc., e que se afixa em lugares públicos ou se anuncia na imprensa para conhecimento geral ou de alguns interessados, ou ainda, de pessoa determinada.

OFÍCIO

• Forma de correspondência oficial trocada entre chefes de hierarquia equivalente ou enviada a alguém de hierarquia superior a daquele que assina.

• Tem como finalidade o tratamento de assuntos oficiais pelos órgãos da Administração Pública entre si e também com particulares.

• Circula entre Agentes Públicos ou entre um Agente Público e um Particular.

• A linguagem deve ser formal sem ser rebuscada, pois “as comunicações que partem dos órgãos públicos federais devem ser compreendidas por todo e qualquer “cidadão brasileiro” (Manual de Redação da Presidência da República).

• A finalidade é informar com o máximo de clareza e precisão, utilizando-se o padrão culto da língua.

REQUERIMENTO

É um pedido baseado em direito legal que se encaminha a uma autoridade do Serviço Público ou estabelecimentos de ensino. Entre a invocação e o texto deve haver espaço de sete espaços duplos para o despacho.

Foram abolidas as expressões abaixo assinado, muito respeitosamente e tantas outras.

- Resultados esperados;
- Prazos (tempo dado para implantar decisões);
- Data da próxima reunião (caso seja necessário);
- Assinatura de todos.

Para não esquecer:

- Lista de presença;
- Papéis, lápis, canetas;
- Pastas individuais com documentos necessários;
- Verifique com o superior se poderá haver ou não algum tipo de interrupção;
- Os copos e as bebidas devem ser servidos em local estratégicos para que não atrapalhe o andamento da reunião.
- Caso necessário, suporte de videoconferência, datashow, gravador, pen drives, outros.

Abra a reunião esclarecendo os objetivos - certifique-se de que todos os presentes tenham algo a acrescentar ao tema e que concordam com o tempo proposto para a discussão. Torne o objetivo e a agenda escritos e visíveis durante toda a reunião.

Fique de pé – Levante-se em todas as reuniões com clientes (sugestão). Isso ajuda a evitar conversas paralelas (dependendo da posição), observar os participantes (incentivar ou controlar a participação) e consultar visualmente as metas escritas quando o foco estiver perdido.

Usar o relógio no centro da mesa- Uma das principais inquietações dos motoristas ao serem treinados e começar a aplicar suas aptidões é o gerenciamento do tempo. Como sugestão, deixe um grande relógio no centro da mesa, à vista de todos, para que todo o grupo fique alerta e ciente das horas.

Escreva as memórias da reunião - para evitar perder ou repetir conversas, é bom anotar as principais ideias e os próximos passos discutidos na reunião (compromisso e data).

ATENDIMENTO COM QUALIDADE.

As organizações buscam, constantemente, adequar suas atividades para chegar o mais próximo possível de seus objetivos e da satisfação de seus clientes. Conduto, para se alcançar a satisfação de um cliente também se faz necessário, um bom atendimento, no qual exige dela a capacidade de conhecer seu perfil, definir seus desejos e necessidades, e definir como os recursos da empresa serão empregados para que se alcance tais perspectivas.

Posto isso, com a evolução da gestão tradicional para gestão da qualidade, o atendimento ao cliente passou a fazer parte do planejamento estratégico das organizações, que passaram a integrar em suas atividades um canal de relacionamento para a efetiva comunicação com seus clientes. Canal que tem como objetivo promover a interação entre a organização e o consumidor, o auxiliando assim na resolução de seus interesses diante dos produtos ou serviços que utilizam.

Atualmente, pode-se dizer, que o atendimento ao cliente é visto como um dos principais serviços de uma organização que busca pela satisfação, criação de valor e fidelização de seus clientes.

Atender as Expectativas dos Clientes

Podemos considerar que atender significa:

- Receber;
- Ouvir atentamente;
- Acolher com atenção;
- Tomar em consideração, deferir;
- Atentar, ter a atenção despertada para;

Sendo assim, o atender está associado a acolher, receber, ouvir o cliente, de forma com que seus desejos sejam resolvidos, assim o atendimento é dispor de todos os recursos que se fizerem necessários, para atender ao desejo e necessidade do cliente. Esses clientes podem ser internos ou externos, e se caracterizam por ser o público-alvo em questão.

Clientes Internos: os clientes internos são aqueles de dentro da organização, ou seja, são os colegas de trabalho, os executivos. São as pessoas que atuam internamente na empresa.

Clientes Externos: já os clientes externos, são as pessoas de fora que adquirem produtos ou serviços da empresa.

O comprometimento e profissionalismo são importantes para um bom atendimento, atualmente, mais importante do que se ter um cliente, é o relacionamento que se cria com ele, no qual é alcançado por meio do atendimento.

Todo cliente possui expectativas ao procurar um atendimento, e neste sentido o ideal para se construir um relacionamento sólido e duradouro, não é apenas atender as suas expectativas, mas sim, superá-las, pois aqueles clientes que têm suas expectativas superadas acabam se tornando fiéis a organização.

O início do processo de atendimento que busca a satisfação dos clientes ocorre com o mapeamento das necessidades do cliente e isso é possível por meio de uma comunicação clara e objetiva. A comunicação deve dirigir-se para o oferecimento de soluções e respostas na qual o cliente busca e isso não significa falar muito, mas sim ser um excelente ouvinte e estar atento aquilo que o cliente fala.

Em razão disso um relacionamento entre uma organização e um cliente é construído por meio de bons atendimentos. Analisar o comportamento e os interesses do cliente pode ajudar na estratégia de retê-lo, criando relacionamentos consistentes, com qualidade e fidelização, a atenção, a cortesia e o interesse também são os três pontos iniciais para se atentar na preparação de um bom atendimento.

Ninguém procura uma empresa que oferece produtos ou serviços, sem ter uma necessidade por alguma coisa, em vista disso toda a atenção deve ser concentrada em ouvir e atender prontamente o cliente sem desviar-se para outras atividades naquele momento, pois o cliente pode interpretar esta ação como uma falta de profissionalismo.

Lembre-se de utilizar uma linguagem clara e compreensível, nem sempre os clientes compreendem termos muito técnicos e científicos que para uma organização pode soar normal ou comum. Esteja atento aquilo que irá perguntar para que não repita a mesma pergunta demonstrando falta de interesse ou atenção, seja educado e cortês, mas isso não significa que se possa invadir a privacidade/intimidade do cliente, evite perguntas ou situações que possam causar qualquer tipo de constrangimento ou inconveniência.

Muitos profissionais chegam a ter pânico do telefone porque ele não para de tocar e porque ele atrapalha a realização de outras atividades, que erroneamente são consideradas mais importantes.

Mas será que existe algo mais importante do que o cliente que se encontra do outro lado da linha, aguardando pelo atendimento? É claro que não existe, ocorre que nem sempre se tem a consciência de que é o cliente que será atendido e não o telefone. Não se tem a consciência que cada ligação recebida significa uma oportunidade de negociar, de vender, de divulgar a empresa, de manter laços amistosos com o cliente.

O cliente sempre espera um tratamento individualizado, considerando que cada situação de atendimento é única, e deve levar em conta as pessoas envolvidas e suas necessidades, além do contexto da situação. Como as pessoas são diferentes, agem de maneira diferenciada, a condução do atendimento também necessita ser personalizada, apropriada para cada perfil de cliente e situação.

Assim, o cliente poderá se apresentar: bem-humorado, tímido, apressado, paciente, inseguro, nervoso, entre outras características. O mais importante é identificar no início da interação como o cliente se encontra, pois assim o atendimento ocorrerá de maneira assertiva.

A chave para o sucesso do bom atendimento depende muito da boa comunicação, isto é, de como é realizada a transmissão e recepção de informação.

Atender às necessidades dos clientes é a parte essencial da excelência do atendimento ao cliente, certamente tudo gira em torno desse fator: somente irá existir interação se estiver fornecendo algo de que o cliente precise.

Exemplificando: O cliente vai ao banco porque precisa receber e/ou pagar contas; toma o trem porque precisa ir do ponto A ao B; procura o médico porque precisa ficar com boa saúde. Entretanto, será tudo tão simples? O que diferencia as interações que o cliente descreveria como excelentes ou satisfatórias ou péssimas? Quais são suas necessidades básicas ou mínimas e o que mais pode ser importante para ele?

É difícil saber se o comportamento humano é intencional ou não, mesmo que, segundo a psicanálise, existem as intenções inconscientes. Por isso é preciso classificar tudo o que o homem faz em sociedade. Até mesmo o silêncio, é comunicação, ele pode significar concordância, indiferença, desprezo, etc.

Assim, a comunicação, tanto interna quanto externa das organizações, é uma ferramenta de extrema importância para qualquer organização e determinante no que se refere ao sucesso, independente do porte e da área de atuação.

É uma ferramenta estratégica, pois muitos erros podem ser atribuídos às falhas de comunicação. Portanto, um sistema de comunicação eficaz é fundamental para as organizações que buscam o crescimento e cultura organizacional.

Na era da informação, a rapidez e o valor das informações faz com que as organizações se vejam no imperativo de reestruturarem sua comunicação (seja ela interna ou social) adotando um padrão moderno aproximando suas ações e o discurso empresarial.

Diante disso, emergem os problemas de comunicação. Os problemas de comunicação surgem por uma situação de fala distorcida em que os participantes do ato comunicativo encontram-se em posições desiguais de poder e conhecimento de informações.

O principal problema da comunicação organizacional a sobrecarga de input de informação, podendo este estar relacionado a má seleção de informações por parte do indivíduo ou a uma cultura organizacional valorizadora de grande quantidade de informações.

Dimensões de um Atendimento de Qualidade

Comunicabilidade

É a qualidade do ato comunicativo, no qual a mensagem é transmitida de maneira integral, correta, rápida e economicamente. A transmissão integral supõe que não há ruídos supressivos, deformantes ou concorrentes. A transmissão correta implica em identidade entre a mensagem mentada pelo emissor e pelo receptor.

Apresentação

O responsável pelo primeiro atendimento representa a primeira impressão da organização, que o cliente irá formar, como a imagem dela como um todo. E por isso, a apresentação inicial de quem faz o atendimento deve transmitir confiabilidade, segurança, técnica e ter uma apresentação ímpar.

É fundamental que a roupa esteja limpa e adequada ao ambiente de trabalho.

Se a organização adotar uniforme, é indispensável que o use sempre, e que o apresente sempre de forma impecável. Unhas e cabelos limpos e hálito agradável também compreendem os elementos que constituem a imagem que o cliente irá fazer da empresa, por meio do atendente.

A expressão corporal e a disposição na apresentação se tornam fatores que irão compor o julgamento do cliente e a satisfação do atendimento começa a ser formado na apresentação, assim a saudação inicial deve ser firme, profissional, clara e de forma que transmita compromisso, interesse e prontidão. O tom de voz deve ser sempre agradável.

Lembre-se!! O que prejudica o relacionamento das empresas com os clientes, é a forma de tratamento na apresentação, pois é fundamental que no ato da apresentação, o atendente mostre ao cliente que ele é bem-vindo e que sua presença na empresa é importante.

Há várias regras a serem seguidas para a apresentação inicial para um bom atendimento. Com por exemplo: O que dizer antes de iniciar o atendimento? O nome do atendente; O nome da empresa; Bom dia; Boa tarde; Boa noite; Pois não, em que posso ajudá-lo?; entre outros.

A sequência não importa, o que deve ser pensado na hora, é que essas frases realmente devem ser ditas de forma positiva de acordo com seu contexto. E o atendente também deve se lembrar que os clientes não aguentam mais ser atendimentos com apresentações mecânicas, pois o que eles esperam é uma apresentação receptiva.

Por isso, saudar com “bom dia, boa tarde, ou, boa noite” é ótimo! Mas, diga isso, com sinceridade, assim o cliente perceberá a veracidade em suas palavras.

- *Princípio da reserva* - deve-se guardar segredo sobre as informações que acessa no exercício da profissão.

- *Princípio da lealdade e da verdade* - agir com boa-fé e de forma correta, com lealdade processual.

- *Princípio da discricionariedade* - geralmente, o profissional do Direito é liberal, exercendo com boa autonomia sua profissão.

- Outros princípios éticos, como informação, solidariedade, cidadania, residência, localização, continuidade da profissão, liberdade profissional, função social da profissão, severidade consigo mesmo, defesa das prerrogativas, moderação e tolerância.

Vale destacar que, se a Ética, num sentido amplo, é composta por ao menos dois elementos - a Moral e o Direito (justo); no caso da disciplina da Ética no Setor Público a expressão é adotada num sentido estrito - ética corresponde ao valor do justo, previsto no Direito vigente, o qual é estabelecido com um olhar atento às prescrições da Moral para a vida social. Em outras palavras, quando se fala em ética no âmbito do Estado não se deve pensar apenas na Moral, mas sim em efetivas normas jurídicas que a regulamentam, o que permite a aplicação de sanções.

Princípios e valores éticos

Igualdade:

Este princípio diz que todas as pessoas são iguais e por isso, devem ser tratadas iguais sem preferências alguma. Todas as pessoas devem ter as mesmas oportunidades, direitos e deveres.

Aristóteles dizia que o princípio da igualdade não é tratar todos iguais e sim que os iguais devem ser tratados de forma igual e os desiguais de maneira desigual na medida de sua desigualdade. Na prática se houver desigualdade devemos tratar de forma desigual para reduzir esta desigualdade.

Liberdade:

Liberdade significa o direito de agir segundo a sua vontade, mas deve ser usada com responsabilidade para não prejudicar outra pessoa ou ferir princípios éticos e legais. Temos por exemplo a liberdade de expressão na qual podemos falar sobre nossas opiniões sem ser censurado. Mas esta liberdade tem limites quando esta opinião discrimina pessoas, ou grupos com declarações injuriosas e difamatórias. É o poder que qualquer pessoa pode usar, mas nos limites da lei.

Solidariedade/ fraternidade:

É um sentimento em relação ao sofrimento dos outros, é ajudar as pessoas que precisam de ajuda. É uma responsabilidade mútua, onde todos se sentem responsável um pelos outros cooperando entre si. São pessoas em uma situação melhor ajudando outras que estão em situação pior que a sua.

Honestidade:

Ser honesto é ser verdadeiro, ou seja, não mente e não engana. É uma pessoa que tem dignidade. Ele é contra a Lei de Gerson, aquele da propaganda que estimulava as pessoas a levarem vantagem e serem espertas. É observador das regras morais.

A honestidade é ligada à pessoa íntegra, decente e de honra, é uma pessoa que tem a coragem de cumprir com suas obrigações corretamente, mesmo que gere alguma consequência, pois é uma pessoa de moral elevado.

Justiça:

É um princípio que mantém a ordem social, é ser justo com todos respeitando a igualdade que somos todos iguais. A justiça é “cega” buscando a igualdade de todos perante a lei. A pessoa justa se preocupa com o bem estar de todos e não apenas o seu.

Responsabilidade:

É ser responsável e responder por seus atos, mesmo que algo saia errado.

Respeito:

É o ato de respeitar e ter consideração ao próximo. O respeito faz a pessoa não ter atitudes perversas contra outra. A pessoa deve respeitar para ser respeitado. Respeitar é não ofender ou discriminar outra pessoa por que ela pensa ou vive diferente de você (se o viver ou pesar dela não desrespeitem outras pessoas).

Confiança:

Ter confiança é acreditar em alguém ou algo com muita certeza.

Esta confiança pode ser também em acreditar em si mesmo, ter convicção que você é capaz de resolver coisas que aparentemente são difíceis.

Quando você confia em outro, você se expõe, pois confia que ele tomará as ações corretas.

Disciplina:

Ser disciplinado é obedecer as regras impostas pelo grupo em que convive.

A pessoa disciplinada também é aquela que cumpre com suas responsabilidades.

Para a sociedade representa o bom comportamento da pessoa que cumpre as normas de seu grupo. O Contrário da disciplina é a indisciplina, que é o desrespeito as normas.

ÉTICA E DEMOCRACIA

O Brasil ainda caminha a passos lentos no que diz respeito à ética, principalmente no cenário político que se revela a cada dia, porém é inegável o fato de que realmente a moralidade tem avançado.

Vários fatores contribuíram para a formação desse quadro caótico. Entre eles os principais são os golpes de estados – Golpe de 1930 e Golpe de 1964.

Durante o período em que o país viveu uma ditadura militar e a democracia foi colocada de lado, tivemos a suspensão do ensino de filosofia e, conseqüentemente, de ética, nas escolas e universidades. Aliados a isso tivemos os direitos políticos do cidadão suspensos, a liberdade de expressão caçada e o medo da repressão.

Como consequência dessa série de medidas arbitrárias e autoritárias, nossos valores morais e sociais foram se perdendo, levando a sociedade a uma “apatia” social, mantendo, assim, os valores que o Estado queria impor ao povo.

Nos dias atuais estamos presenciando uma “nova era” em nosso país no que tange à aplicabilidade das leis e da ética no poder: os crimes de corrupção e de desvio de dinheiro estão sendo mais investigados e a polícia tem trabalhado com mais liberdade de atuação em prol da moralidade e do interesse público, o que tem levado os agentes públicos a refletir mais sobre seus atos antes de cometê-los.

Neste sentido, Cristina Seijo Suárez e Noel Añez Tellería, em artigo publicado pela URBE, descrevem os princípios da ética pública, que, conforme afirmam, devem ser positivos e capazes de atrair ao serviço público, pessoas capazes de desempenhar uma gestão voltada ao coletivo. São os seguintes os princípios apresentados pelas autoras:

– Os processos seletivos para o ingresso na função pública devem estar ancorados no princípio do mérito e da capacidade, e não só o ingresso como carreira no âmbito da função pública;

– A formação continuada que se deve proporcionar aos funcionários públicos deve ser dirigida, entre outras coisas, para transmitir a ideia de que o trabalho a serviço do setor público deve realizar-se com perfeição, sobretudo porque se trata de trabalho realizado em benefícios de “outros”;

– A chamada gestão de pessoal e as relações humanas na Administração Pública devem estar presididas pelo bom propósito e uma educação esmerada. O clima e o ambiente laboral devem ser positivos e os funcionários devem se esforçar para viver no cotidiano esse espírito de serviço para a coletividade que justifica a própria existência da Administração Pública;

– A atitude de serviço e interesse visando ao coletivo deve ser o elemento mais importante da cultura administrativa. A mentalidade e o talento se encontram na raiz de todas as considerações sobre a ética pública e explicam por si mesmos, a importância do trabalho administrativo;

– Constitui um importante valor deontológico potencializar o orgulho são que provoca a identificação do funcionário com os fins do organismo público no qual trabalha. Trata-se da lealdade institucional, a qual constitui um elemento capital e uma obrigação central para uma gestão pública que aspira à manutenção de comportamentos éticos;

– A formação em ética deve ser um ingrediente imprescindível nos planos de formação dos funcionários públicos. Ademais se devem buscar fórmulas educativas que tornem possível que esta disciplina se incorpore nos programas docentes prévios ao acesso à função pública. Embora, deva estar presente na formação contínua do funcionário. No ensino da ética pública deve-se ter presente que os conhecimentos teóricos de nada servem se não se interiorizam na práxis do servidor público;

– O comportamento ético deve levar o funcionário público à busca das fórmulas mais eficientes e econômicas para levar a cabo sua tarefa;

– A atuação pública deve estar guiada pelos princípios da igualdade e não discriminação. Ademais a atuação de acordo com o interesse público deve ser o “normal” sem que seja moral receber retribuições diferentes da oficial que se recebe no organismo em que se trabalha;

– O funcionário deve atuar sempre como servidor público e não deve transmitir informação privilegiada ou confidencial. O funcionário como qualquer outro profissional, deve guardar o sigilo de ofício;

– O interesse coletivo no Estado social e democrático de Direito existe para ofertar aos cidadãos um conjunto de condições que torne possível seu aperfeiçoamento integral e lhes permita um exercício efetivo de todos os seus direitos fundamentais. Para tanto, os funcionários devem ser conscientes de sua função promocional dos poderes públicos e atuar em consequência disto. (tradução livre).”

Por outro lado, a nova gestão pública procura colocar à disposição do cidadão instrumentos eficientes para possibilitar uma fiscalização dos serviços prestados e das decisões tomadas pelos governantes. As ouvidorias instituídas nos Órgãos da Administração Pública direta e indireta, bem como junto aos Tribunais de Contas e os sistemas de transparência pública que visam a prestar informações aos cidadãos sobre a gestão pública são exemplos desses instrumentos fiscalizatórios.

Tais instrumentos têm possibilitado aos Órgãos Públicos responsáveis pela fiscalização e tutela da ética na Administração apresentar resultados positivos no desempenho de suas funções, cobrando atitudes coadunadas com a moralidade pública por parte dos agentes públicos. Ressaltando-se que, no sistema de controle atual, a sociedade tem acesso às informações acerca da má gestão por parte de alguns agentes públicos improbos.

Entretanto, para que o sistema funcione de forma eficaz é necessário despertar no cidadão uma consciência política alavancada pelo conhecimento de seus direitos e a busca da ampla democracia.

Tal objetivo somente será possível através de uma profunda mudança na educação, onde os princípios de democracia e as noções de ética e de cidadania sejam despertados desde a infância, antes mesmo de o cidadão estar apto a assumir qualquer função pública ou atingir a plenitude de seus direitos políticos.

Pode-se dizer que a atual Administração Pública está despertando para essa realidade, uma vez que tem investido fortemente na preparação e aperfeiçoamento de seus agentes públicos para que os mesmos atuem dentro de princípios éticos e condizentes com o interesse social.

Além, dos investimentos em aprimoramento dos agentes públicos, a Administração Pública passou a instituir códigos de ética para balizar a atuação de seus agentes. Dessa forma, a cobrança de um comportamento condizente com a moralidade administrativa é mais eficaz e facilitada.

Outra forma eficiente de moralizar a atividade administrativa tem sido a aplicação da Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/92) e da Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei Complementar nº 101/00) pelo Poder Judiciário, onde o agente público que desvia sua atividade dos princípios constitucionais a que está obrigado responde pelos seus atos, possibilitando à sociedade resgatar uma gestão sem vícios e voltada ao seu objetivo maior que é o interesse social.

Assim sendo, pode-se dizer que a atual Administração Pública está caminhando no rumo de quebrar velhos paradigmas consubstanciados em uma burocracia viciosa eivada de corrupção e desvio de finalidade. Atualmente se está avançando para uma gestão pública comprometida com a ética e a eficiência.

Para isso, deve-se levar em conta os ensinamentos de Andrés Sanz Mulas que em artigo publicado pela Escuela de Relaciones Laborales da Espanha, descreve algumas tarefas importantes que devem ser desenvolvidas para se possa atingir ética nas Administrações.

“Para desenhar uma ética das Administrações seria necessário realizar as seguintes tarefas, entre outras:

– Definir claramente qual é o fim específico pelo qual se cobra a legitimidade social;

– Determinar os meios adequados para alcançar esse fim e quais valores é preciso incorporar para alcançá-lo;

9. Um usuário do MS-Word 2016, em sua configuração padrão, deseja agrupar vários documentos no formato .docx em um único arquivo. Como os arquivos originais são muito extensos, ele decide realizar a operação a partir de um documento em branco, utilizando os recursos do próprio programa. Tais recursos podem ser ativados por intermédio da seleção da opção Texto do Arquivo, que é apresentada a partir de um clique de mouse nas opções do ícone Objeto do grupo Texto. Grupo esse que pertence à guia

- (A) Arquivo.
- (B) Página Inicial.
- (C) Inserir.
- (D) Revisão.
- (E) Exibição.

10. A quantidade máxima de argumentos que a função Falso pode receber no Microsoft Excel 2016 é:

- (A) 0.
- (B) 2.
- (C) 6.
- (D) 12.

11. A célula A3 de uma planilha que está sendo elaborada com o programa MS-Excel 2016, em sua configuração padrão, possui a expressão matemática $=\$A\$1+A2$ como conteúdo. Caso a célula A3 seja selecionada por meio de um clique com o botão principal do mouse e, então, recortada e colada na célula B3, o conteúdo da célula B3 será

- (A) $=\$A\$1+A1$
- (B) $=\$B\$2+B2$
- (C) $=\$A\$1+B2$
- (D) $=\$B\$2+A2$
- (E) $=\$A\$1+A2$

12. O programa Microsoft Excel 2016 permite que o usuário possa criar uma fórmula simples para adicionar, subtrair, multiplicar ou dividir valores na planilha. Ao utilizar este programa, caso o usuário selecione uma célula que possua uma fórmula, pressione as teclas de atalho Ctrl + C, clique em uma célula em branco qualquer e, depois, pressione as teclas de atalho Ctrl + V, ele permitirá que esta célula em branco receba:

- (A) Somente a formatação da célula anterior.
- (B) Somente os valores da célula anterior, caso existam.
- (C) A fórmula ajustada automaticamente para o novo local.
- (D) A fórmula exata, sem qualquer ajuste, pois foram usadas as teclas de atalho copiar/colar.

13. Assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas. "A ideia fundamental de um regulamento escolar é estabelecer o que é _____ e, sobretudo, o que está proibido em relação ao _____ de professores e alunos, sendo a sustentação para o bom _____ de uma _____."

- (A) proibido / ensino e aprendizagem / funcionamento / sala de aula
- (B) permitido / comportamento / funcionamento / sala de aula
- (C) proibido / ensino e aprendizagem / funcionamento / comunidade
- (D) permitido / comportamento / funcionamento / comunidade

14. O regulamento escolar é um documento que especifica com detalhes o regime interno que deve ser seguido pelo conjunto de uma comunidade educativa. Há uma série de aspectos que devem ser respeitados nesse tipo de documento. Assinale a alternativa que contempla esses aspectos.

- (A) O cumprimento de horários aleatórios, bem como regras criadas no momento da conduta não admissível, de forma diferente dependendo do aluno.
- (B) O cumprimento de regras que privilegiam alunos com melhor poder aquisitivo.
- (C) O cumprimento dos horários pré-estabelecidos, quais as condutas não são admissíveis e suas sanções correspondentes, normas de higiene, assim como regras de comportamento geral entre a relação professor e aluno.
- (D) O cumprimento de regras de comportamento geral entre a relação professor e aluno, dando ênfase apenas as obrigações do professor e não do aluno.

15. O arquivo de uma escola deve ser organizado de forma a possibilitar o acesso aos documentos. No que concerne às instalações, deve apresentar:

- (A) boa iluminação; espaço arejado e adequado à guarda de documentos; segurança contra roubos, violações e incêndios.
- (B) iluminação prevalecendo a penumbra; espaço aquecido para a guarda de documentos; segurança contra roubos, violações e incêndios.
- (C) boa iluminação; espaço abafado; segurança contra e incêndios e inundações.
- (D) iluminação com lâmpadas do tipo led; espaço aquecido para a guarda de documentos; segurança contra roubos, violações e incêndios.
- (E) iluminação com lâmpadas do tipo led; espaço arejado e adequado à guarda de documentos; segurança contra a obediência às normas de prevenção a incêndios.

16. No que tange à linguagem utilizada em correspondências oficiais de acordo com o Manual de Redação da Presidência da República, assinale a alternativa correta.

- (A) A informalidade e a impessoalidade são princípios que norteiam a elaboração de comunicações oficiais. O primeiro, para tornar o corpo do texto mais acessível aos técnicos, e o segundo, para não haver interferências ideológicas por parte dos membros da equipe.
- (B) O emprego adequado de pronomes de tratamento nos expedientes oficiais escritos refere-se à modalidade exigida por essas situações de comunicação, ou seja, é um traço linguístico que está mais relacionado ao princípio da impessoalidade que ao da formalidade.
- (C) O uso de assinatura e identificação do cargo em ofícios, embora seja uma obrigatoriedade, viola o princípio da impessoalidade, uma vez que o nome do servidor em si já caracteriza uma marca linguística de subjetividade.
- (D) Na redação de ofícios e memorandos, deve-se utilizar a linguagem técnica específica do órgão, mesmo que esses documentos tratem de temas mais genéricos da Administração Pública.
- (E) Para a comunicação institucional, podem ser utilizados e-mails com certificação digital do remetente, desde que a linguagem se mantenha impessoal, coesa, objetiva e formal.