



AUTAZES-AM

PREFEITURA MUNICIPAL DE AUTAZES AMAZONAS

Agente Administrativo

EDITAL DE ABERTURA
N° 01/2024 – CPPMA

CÓD: OP-059ST-24
7908403563043

Língua Portuguesa

1. Interpretação de textos diversos	9
2. Principais tipos e gêneros textuais e suas funções	9
3. Semântica: sinônimos, antônimos, sentido denotativo e sentido conotativo	10
4. Emprego e diferenciação das classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, artigo, verbo, advérbio, preposição e conjunção. Tempos, modos e flexões verbais. Flexão de substantivos e adjetivos (gênero e número). Pronomes de tratamento	11
5. Colocação pronominal	17
6. Concordâncias verbal e nominal	18
7. Conhecimentos de regência verbal e regência nominal	20
8. Crase	21
9. Ortografia (conforme Novo Acordo vigente)	21
10. Pontuação	22
11. Acentuação	26
12. Figuras de linguagem	26
13. Funções da linguagem	30
14. Vícios de linguagem	31
15. Discursos direto, indireto e indireto livre	32
16. Domínio dos mecanismos de coesão textual. Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e outros elementos de sequenciação textual	35
17. Domínio da estrutura morfossintática do período. Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração. Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração	36
18. Reescritura de frases e parágrafos do texto	40
19. Substituição de palavras ou de trechos de texto	46

Matemática

1. Conjuntos: linguagem básica, pertinência, inclusão, igualdade, união e interseção. Resolução de situações problemas envolvendo números naturais, inteiros, racionais e reais: adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação.....	55
2. Máximo divisor comum. Mínimo múltiplo comum	61
3. Média aritmética simples	61
4. Grandezas e Medidas: comprimento, área, volume, ângulo, tempo e massa	63
5. Relação entre grandezas. Unidades de medida (metro, centímetro, milímetro, decâmetro, decímetro, hectômetro e quilômetro)	65
6. Regra de três simples e composta	66
7. Porcentagem	67
8. juros e descontos simples	69
9. Operações com expressões algébricas e com polinômios	71
10. Equações e inequações do 1º e 2º graus	76
11. Sistemas de equações de 1º e 2º graus	79

12. Interpretação de gráficos e tabelas (dados estatísticos).....	81
13. Progressões aritmética e geométrica.....	83
14. Geometria Plana: elementos primitivos. Áreas de triângulos, paralelogramos, trapézios e círculos. Áreas e volumes de prismas, pirâmides, cilindros, cones e esferas	88
15. Teorema de Tales	101
16. Teorema de Pitágoras	102

Noções de Informática

1. MS-Windows 10: conceito de pastas, diretórios, arquivos e atalhos, área de trabalho, área de transferência, manipulação de arquivos e pastas, uso dos menus, programas e aplicativos, interação com o conjunto de aplicativos MS-Office 2016.	103
2. MS-Excel 2016: estrutura básica das planilhas, conceitos de células, linhas, colunas, pastas e gráficos, elaboração de tabelas e gráficos, uso de fórmulas, funções e macros, impressão, inserção de objetos, campos predefinidos, controle de quebras e numeração de páginas, obtenção de dados externos, classificação de dados	114
3. MS-PowerPoint 2016: estrutura básica das apresentações, conceitos de slides, anotações, régua, guias, cabeçalhos e rodapés, noções de edição e formatação de apresentações, inserção de objetos, numeração de páginas, botões de ação, animação e transição entre slides.....	122
4. Correio Eletrônico: uso de correio eletrônico, preparo e envio de mensagens, anexação de arquivos	129
5. Internet: navegação na Internet, conceitos de URL, links, sites, busca e impressão de páginas	131

Noções de Direito

1. Constituição Federal: Princípios Fundamentais da Constituição Brasileira.....	141
2. Direitos e Garantias fundamentais: Direitos e Deveres Individuais e Coletivos; Direitos Sociais	142
3. Administração Pública: Disposições Gerais; dos Servidores Públicos	147
4. Organização do Estado: da organização político-administrativa; Municípios; do Distrito Federal e dos Territórios; da Intervenção	153
5. Lei Orgânica do Município de Autazes/AM.....	159

Conhecimentos Específicos

Agente Administrativo

1. Regras básicas de comportamento profissional para o trato diário com o público interno, externo e colegas de trabalho	165
2. Relações interpessoais e a ética no serviço público.....	166
3. Técnicas de Comunicação	167
4. Uso de correio eletrônico	170
5. Qualidade no atendimento ao público	170
6. Formas de atendimento ao público e ao telefone	173
7. Assiduidade.....	175
8. Disciplina na execução dos trabalhos	177

ÍNDICE

9. Relações Humanas no trabalho	178
10. Noções de Protocolo; O Arquivo e as Técnicas de Arquivamento.....	183
11. Classificação da Correspondência; Redação e Documentos oficiais: formas de tratamento, elaboração, organização e expedição de documentos oficiais como relatório, ofício, memorando, aviso, ata, atestado, declaração, despacho, portaria, moção, pedido de providência, requerimento, circular e etc.....	190
12. Serviço Postal.....	209
13. Utilização da copiadora.....	218
14. Livro de registro de correspondência	219
15. Telefones úteis e de emergência.....	219
16. Transferência de chamadas telefônicas em PABX	220
17. Imagem profissional.....	221
18. Uso do correio de voz	221
19. Sigilo profissional	223

LÍNGUA PORTUGUESA

INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS DIVERSOS

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...*

PRINCIPAIS TIPOS E GÊNEROS TEXTUAIS E SUAS FUNÇÕES

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:

TEXTO NARRATIVO	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
TEXTO DISSERTATIVO-ARGUMENTATIVO	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.
TEXTO EXPOSITIVO	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.
TEXTO DESCRITIVO	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.
TEXTO INJUNTIVO	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.

SEMÂNTICA: SINÔNIMOS, ANTÔNIMOS, SENTIDO DENOTATIVO E SENTIDO CONOTATIVO

Este é um estudo da **semântica**, que pretende classificar os sentidos das palavras, as suas relações de sentido entre si. Conheça as principais relações e suas características:

Sinonímia e antonímia

As palavras **sinônimas** são aquelas que apresentam significado semelhante, estabelecendo relação de proximidade. **Ex:** *inteligente* <—> *esperto*

Já as palavras **antônimas** são aquelas que apresentam significados opostos, estabelecendo uma relação de contrariedade. **Ex:** *forte* <—> *fraco*

Parônimos e homônimos

As palavras **parônimas** são aquelas que possuem grafia e pronúncia semelhantes, porém com significados distintos.

Ex: *cumprimento* (saudação) X *comprimento* (extensão); *tráfego* (trânsito) X *tráfico* (comércio ilegal).

As palavras **homônimas** são aquelas que possuem a mesma grafia e pronúncia, porém têm significados diferentes. **Ex:** *rio* (verbo “rir”) X *rio* (curso d’água); *manga* (blusa) X *manga* (fruta).

As palavras **homófonas** são aquelas que possuem a mesma pronúncia, mas com escrita e significado diferentes. **Ex:** *cem* (numeral) X *sem* (falta); *conserto* (arrumar) X *concerto* (musical).

As palavras **homógrafas** são aquelas que possuem escrita igual, porém som e significado diferentes. **Ex:** *colher* (talher) X *colher* (verbo); *acerto* (substantivo) X *acerto* (verbo).

Polissemia e monosssemia

As palavras **polissêmicas** são aquelas que podem apresentar mais de um significado, a depender do contexto em que ocorre a frase.

Ex: *cabeça* (parte do corpo humano; líder de um grupo).

Já as palavras **monossêmicas** são aquelas apresentam apenas um significado. **Ex:** *eneágono* (polígono de nove ângulos).

Denotação e conotação

Palavras com **sentido denotativo** são aquelas que apresentam um sentido objetivo e literal. **Ex:** *Está fazendo frio.* / *Pé da mulher.*

Palavras com **sentido conotativo** são aquelas que apresentam um sentido simbólico, figurado. **Ex:** *Você me olha com frieza.* / *Pé da cadeira.*

Hiperonímia e hiponímia

Esta classificação diz respeito às relações hierárquicas de significado entre as palavras.

Desse modo, um **hiperônimo** é a palavra superior, isto é, que tem um sentido mais abrangente. **Ex:** *Fruta é hiperônimo de limão.*

Já o **hipônimo** é a palavra que tem o sentido mais restrito, portanto, inferior, de modo que o hiperônimo engloba o hipônimo. **Ex:** *Limão é hipônimo de fruta.*

Formas variantes

São as palavras que permitem mais de uma grafia correta, sem que ocorra mudança no significado. **Ex:** *loiro – louro* / *enfarte – infarto* / *gatinhar – engatinhar.*

Arcaísmo

São palavras antigas, que perderam o uso frequente ao longo do tempo, sendo substituídas por outras mais modernas, mas que ainda podem ser utilizadas. No entanto, ainda podem ser bastante encontradas em livros antigos, principalmente. Ex: *botica* <—> *farmácia* / *franquia* <—> *sinceridade*.

EMPREGO E DIFERENCIAÇÃO DAS CLASSES DE PALAVRAS: SUBSTANTIVO, ADJETIVO, NUMERAL, PRONOME, ARTIGO, VERBO, ADVÉRBIO, PREPOSIÇÃO E CONJUNÇÃO. TEMPOS, MODOS E FLEXÕES VERBAIS. FLEXÃO DE SUBSTANTIVOS E ADJETIVOS (GÊNERO E NÚMERO). PRONOMES DE TRATAMENTO

Para entender sobre a estrutura das funções sintáticas, é preciso conhecer as classes de palavras, também conhecidas por classes morfológicas. A gramática tradicional pressupõe 10 classes gramaticais de palavras, sendo elas: adjetivo, advérbio, artigo, conjunção, interjeição, numeral, pronome, preposição, substantivo e verbo.

Veja, a seguir, as características principais de cada uma delas.

CLASSE	CARACTERÍSTICAS	EXEMPLOS
ADJETIVO	Expressar características, qualidades ou estado dos seres Sofre variação em número, gênero e grau	Menina <i>inteligente</i> ... Roupa <i>azul-marinho</i> ... Brincadeira <i>de criança</i> ... Povo <i>brasileiro</i> ...
ADVÉRBIO	Indica circunstância em que ocorre o fato verbal Não sofre variação	A ajuda chegou <i>tarde</i> . A mulher trabalha <i>muito</i> . Ele dirigia <i>mal</i> .
ARTIGO	Determina os substantivos (de modo definido ou indefinido) Varia em gênero e número	A galinha botou <i>um</i> ovo. <i>Uma</i> menina deixou <i>a</i> mochila no ônibus.
CONJUNÇÃO	Liga ideias e sentenças (conhecida também como conectivos) Não sofre variação	Não gosto de refrigerante <i>nem</i> de pizza. Eu vou para a praia <i>ou</i> para a cachoeira?
INTERJEIÇÃO	Exprime reações emotivas e sentimentos Não sofre variação	<i>Ah!</i> Que calor... Escapei por pouco, <i>ufa!</i>
NUMERAL	Atribui quantidade e indica posição em alguma sequência Varia em gênero e número	Gostei muito do <i>primeiro</i> dia de aula. <i>Três</i> é a <i>metade</i> de <i>seis</i> .
PRONOME	Acompanha, substitui ou faz referência ao substantivo Varia em gênero e número	Posso <i>ajudar</i> , senhora? <i>Ela me</i> ajudou muito com o <i>meu</i> trabalho. <i>Esta</i> é a casa <i>onde</i> eu moro. <i>Que</i> dia é hoje?
PREPOSIÇÃO	Relaciona dois termos de uma mesma oração Não sofre variação	Espero <i>por</i> você essa noite. Lucas gosta <i>de</i> tocar violão.
SUBSTANTIVO	Nomeia objetos, pessoas, animais, alimentos, lugares etc. Flexionam em gênero, número e grau.	A <i>menina</i> jogou sua <i>boneca</i> no rio. A <i>matilha</i> tinha muita <i>coragem</i> .
VERBO	Indica ação, estado ou fenômenos da natureza Sofre variação de acordo com suas flexões de modo, tempo, número, pessoa e voz. Verbos não significativos são chamados verbos de ligação	Ana se <i>exercita</i> pela manhã. Todos <i>parecem</i> meio bobos. <i>Chove</i> muito em Manaus. A cidade <i>é</i> muito bonita quando vista do alto.

Substantivo**Tipos de substantivos**

Os substantivos podem ter diferentes classificações, de acordo com os conceitos apresentados abaixo:

- Comum: usado para nomear seres e objetos generalizados. Ex: *mulher*; *gato*; *cidade*...
- Próprio: geralmente escrito com letra maiúscula, serve para especificar e particularizar. Ex: *Maria*; *Garfield*; *Belo Horizonte*...
- Coletivo: é um nome no singular que expressa ideia de plural, para designar grupos e conjuntos de seres ou objetos de uma mesma espécie. Ex: *matilha*; *enxame*; *cardume*...
- Concreto: nomeia algo que existe de modo independente de outro ser (objetos, pessoas, animais, lugares etc.). Ex: *menina*; *cachorro*; *praça*...

• **Abstrato:** depende de um ser concreto para existir, designando sentimentos, estados, qualidades, ações etc. *Ex: saudade; sede; imaginação...*

• **Primitivo:** substantivo que dá origem a outras palavras. *Ex: livro; água; noite...*

• **Derivado:** formado a partir de outra(s) palavra(s). *Ex: pedreiro; livraria; noturno...*

• **Simples:** nomes formados por apenas uma palavra (um radical). *Ex: casa; pessoa; cheiro...*

• **Composto:** nomes formados por mais de uma palavra (mais de um radical). *Ex: passatempo; guarda-roupa; girassol...*

Flexão de gênero

Na língua portuguesa, todo substantivo é flexionado em um dos dois gêneros possíveis: **feminino** e **masculino**.

O **substantivo biforme** é aquele que flexiona entre masculino e feminino, mudando a desinência de gênero, isto é, geralmente o final da palavra sendo **-o** ou **-a**, respectivamente (*Ex: menino / menina*). Há, ainda, os que se diferenciam por meio da pronúncia / acentuação (*Ex: avô / avó*), e aqueles em que há ausência ou presença de desinência (*Ex: irmão / irmã; cantor / cantora*).

O **substantivo uniforme** é aquele que possui apenas uma forma, independente do gênero, podendo ser diferenciados quanto ao gênero a partir da flexão de gênero no artigo ou adjetivo que o acompanha (*Ex: a cadeira / o poste*). Pode ser classificado em **epiceno** (refere-se aos animais), **sobrecomum** (refere-se a pessoas) e **comum de dois gêneros** (identificado por meio do artigo).

É preciso ficar atento à **mudança semântica** que ocorre com alguns substantivos quando usados no masculino ou no feminino, trazendo alguma especificidade em relação a ele. No exemplo *o fruto X a fruta* temos significados diferentes: o primeiro diz respeito ao órgão que protege a semente dos alimentos, enquanto o segundo é o termo popular para um tipo específico de fruto.

Flexão de número

No português, é possível que o substantivo esteja no **singular**, usado para designar apenas uma única coisa, pessoa, lugar (*Ex: bola; escada; casa*) ou no **plural**, usado para designar maiores quantidades (*Ex: bolas; escadas; casas*) — sendo este último representado, geralmente, com o acréscimo da letra **S** ao final da palavra.

Há, também, casos em que o substantivo não se altera, de modo que o plural ou singular devem estar marcados a partir do contexto, pelo uso do artigo adequado (*Ex: o lápis / os lápis*).

Variação de grau

Usada para marcar diferença na grandeza de um determinado substantivo, a variação de grau pode ser classificada em **augmentativo** e **diminutivo**.

Quando acompanhados de um substantivo que indica grandeza ou pequenez, é considerado **analítico** (*Ex: menino grande / menino pequeno*).

Quando acrescentados sufixos indicadores de aumento ou diminuição, é considerado **sintético** (*Ex: menino / menininho*).

Novo Acordo Ortográfico

De acordo com o Novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa, as **letras maiúsculas** devem ser usadas em nomes próprios de pessoas, lugares (cidades, estados, países, rios), animais, acidentes

geográficos, instituições, entidades, nomes astronômicos, de festas e festividades, em títulos de periódicos e em siglas, símbolos ou abreviaturas.

Já as **letras minúsculas** podem ser usadas em dias de semana, meses, estações do ano e em pontos cardeais.

Existem, ainda, casos em que o **uso de maiúscula ou minúscula é facultativo**, como em título de livros, nomes de áreas do saber, disciplinas e matérias, palavras ligadas a alguma religião e em palavras de categorização.

Adjetivo

Os adjetivos podem ser simples (*vermelho*) ou compostos (*mal-educado*); primitivos (*alegre*) ou derivados (*tristonho*). Eles podem flexionar entre o feminino (*estudiosa*) e o masculino (*engraçado*), e o singular (*bonito*) e o plural (*bonitos*).

Há, também, os adjetivos pátrios ou gentílicos, sendo aqueles que indicam o local de origem de uma pessoa, ou seja, sua nacionalidade (*brasileiro; mineiro*).

É possível, ainda, que existam locuções adjetivas, isto é, conjunto de duas ou mais palavras usadas para caracterizar o substantivo. São formadas, em sua maioria, pela preposição **DE** + substantivo:

- *de criança* = infantil
- *de mãe* = maternal
- *de cabelo* = capilar

Variação de grau

Os adjetivos podem se encontrar em grau normal (sem ênfases), ou com intensidade, classificando-se entre comparativo e superlativo.

- Normal: A Bruna é inteligente.
- Comparativo de superioridade: A Bruna é *mais* inteligente que o Lucas.
- Comparativo de inferioridade: O Gustavo é *menos* inteligente que a Bruna.
- Comparativo de igualdade: A Bruna é *tão* inteligente quanto a Maria.
- Superlativo relativo de superioridade: A Bruna é *a mais* inteligente da turma.
- Superlativo relativo de inferioridade: O Gustavo é *o menos* inteligente da turma.
- Superlativo absoluto analítico: A Bruna é *muito* inteligente.
- Superlativo absoluto sintético: A Bruna é *intelligentíssima*.

Adjetivos de relação

São chamados adjetivos de relação aqueles que não podem sofrer variação de grau, uma vez que possui valor semântico objetivo, isto é, não depende de uma impressão pessoal (subjetiva). Além disso, eles aparecem após o substantivo, sendo formados por sufixação de um substantivo (*Ex: vinho do Chile = vinho chileno*).

Advérbio

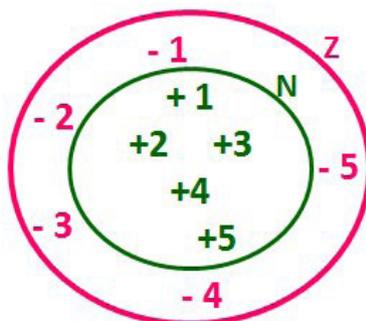
Os advérbios são palavras que modificam um verbo, um adjetivo ou um outro advérbio. Eles se classificam de acordo com a tabela abaixo:

MATEMÁTICA

CONJUNTOS: LINGUAGEM BÁSICA, PERTINÊNCIA, INCLUSÃO, IGUALDADE, UNIÃO E INTERSEÇÃO. RESOLUÇÃO DE SITUAÇÕES PROBLEMAS ENVOLVENDO NÚMEROS NATURAIS, INTEIROS, RACIONAIS E REAIS: ADIÇÃO, SUBTRAÇÃO, MULTIPLICAÇÃO, DIVISÃO, POTENCIAÇÃO E RADICIAÇÃO

Conjunto dos números inteiros - z

O conjunto dos números inteiros é a reunião do conjunto dos números naturais $N = \{0, 1, 2, 3, 4, \dots, n, \dots\}$ ($N \subset Z$); o conjunto dos opostos dos números naturais e o zero. Representamos pela letra Z.



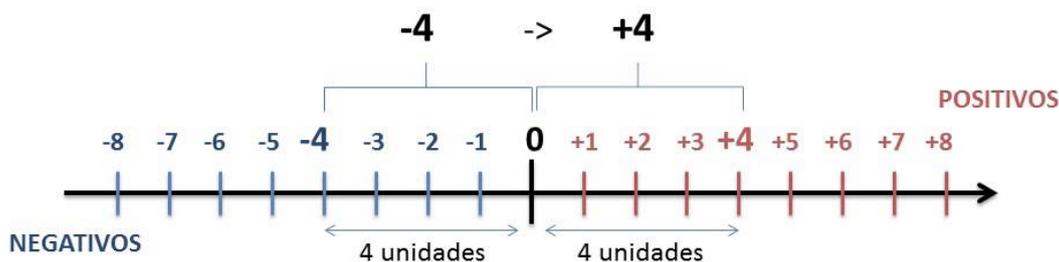
$N \subset Z$ (N está contido em Z)

Subconjuntos:

SÍMBOLO	REPRESENTAÇÃO	DESCRIÇÃO
*	Z^*	Conjunto dos números inteiros não nulos
+	Z_+	Conjunto dos números inteiros não negativos
* e +	Z^*_+	Conjunto dos números inteiros positivos
-	Z_-	Conjunto dos números inteiros não positivos
* e -	Z^*_-	Conjunto dos números inteiros negativos

Observamos nos números inteiros algumas características:

- **Módulo:** distância ou afastamento desse número até o zero, na reta numérica inteira. Representa-se o módulo por $| \cdot |$. O módulo de qualquer número inteiro, diferente de zero, é sempre positivo.
- **Números Opostos:** dois números são opostos quando sua soma é zero. Isto significa que eles estão a mesma distância da origem (zero).



Somando-se temos: $(+4) + (-4) = (-4) + (+4) = 0$

Operações

• **Soma ou Adição:** Associamos aos números inteiros positivos a ideia de ganhar e aos números inteiros negativos a ideia de perder.

ATENÇÃO: O sinal (+) antes do número positivo pode ser dispensado, mas o sinal (-) antes do número negativo nunca pode ser dispensado.

• **Subtração:** empregamos quando precisamos tirar uma quantidade de outra quantidade; temos duas quantidades e queremos saber quanto uma delas tem a mais que a outra; temos duas quantidades e queremos saber quanto falta a uma delas para atingir a outra. A subtração é a operação inversa da adição. O sinal sempre será do maior número.

ATENÇÃO: todos parênteses, colchetes, chaves, números, ..., entre outros, precedidos de sinal negativo, tem o seu sinal invertido, ou seja, é dado o seu oposto.

Exemplo:

(FUNDAÇÃO CASA – AGENTE EDUCACIONAL – VUNESP) Para zelar pelos jovens internados e orientá-los a respeito do uso adequado dos materiais em geral e dos recursos utilizados em atividades educativas, bem como da preservação predial, realizou-se uma dinâmica elencando “atitudes positivas” e “atitudes negativas”, no entendimento dos elementos do grupo. Solicitou-se que cada um classificasse suas atitudes como positiva ou negativa, atribuindo (+4) pontos a cada atitude positiva e (-1) a cada atitude negativa. Se um jovem classificou como positiva apenas 20 das 50 atitudes anotadas, o total de pontos atribuídos foi

- (A) 50.
- (B) 45.
- (C) 42.
- (D) 36.
- (E) 32.

Resolução:

50-20=30 atitudes negativas
 20.4=80
 30.(-1)=-30
 80-30=50

Resposta: A

• **Multiplicação:** é uma adição de números/ fatores repetidos. Na multiplicação o produto dos números a e b , pode ser indicado por $a \times b$, $a \cdot b$ ou ainda ab sem nenhum sinal entre as letras.

• **Divisão:** a divisão exata de um número inteiro por outro número inteiro, diferente de zero, dividimos o módulo do dividendo pelo módulo do divisor.

ATENÇÃO:

- 1) No conjunto Z , a divisão não é comutativa, não é associativa e não tem a propriedade da existência do elemento neutro.
- 2) Não existe divisão por zero.
- 3) Zero dividido por qualquer número inteiro, diferente de zero, é zero, pois o produto de qualquer número inteiro por zero é igual a zero.

Na multiplicação e divisão de números inteiros é muito importante a **REGRA DE SINAIS:**

Sinais iguais (+) (+); (-) (-) = resultado sempre positivo.
Sinais diferentes (+) (-); (-) (+) = resultado sempre negativo.

Exemplo:

(PREF.DE NITERÓI) Um estudante empilhou seus livros, obtendo uma única pilha 52cm de altura. Sabendo que 8 desses livros possui uma espessura de 2cm, e que os livros restantes possuem espessura de 3cm, o número de livros na pilha é:

- (A) 10
- (B) 15
- (C) 18
- (D) 20
- (E) 22

Resolução:

São 8 livros de 2 cm: $8 \cdot 2 = 16$ cm
 Como eu tenho 52 cm ao todo e os demais livros tem 3 cm, temos:

$52 - 16 = 36$ cm de altura de livros de 3 cm
 $36 : 3 = 12$ livros de 3 cm

O total de livros da pilha: $8 + 12 = 20$ livros ao todo.

Resposta: D

• **Potenciação:** A potência a^n do número inteiro a , é definida como um produto de n fatores iguais. O número a é denominado a **base** e o número n é o **expoente**. $a^n = a \times a \times a \times a \times \dots \times a$, a é multiplicado por a n vezes. Tenha em mente que:

- Toda potência de **base positiva** é um número **inteiro positivo**.
- Toda potência de **base negativa e expoente par** é um número **inteiro positivo**.
- Toda potência de **base negativa e expoente ímpar** é um número **inteiro negativo**.

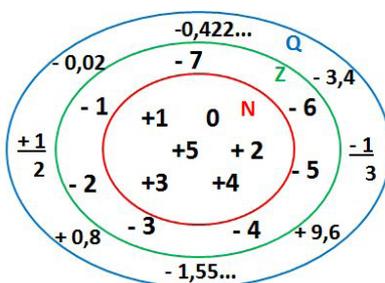
Propriedades da Potenciação

- 1) Produtos de Potências com bases iguais: Conserva-se a base e somam-se os expoentes. $(-a)^3 \cdot (-a)^6 = (-a)^{3+6} = (-a)^9$
- 2) Quocientes de Potências com bases iguais: Conserva-se a base e subtraem-se os expoentes. $(-a)^8 : (-a)^6 = (-a)^{8-6} = (-a)^2$
- 3) Potência de Potência: Conserva-se a base e multiplicam-se os expoentes. $[(-a)^5]^2 = (-a)^{5 \cdot 2} = (-a)^{10}$
- 4) Potência de expoente 1: É sempre igual à base. $(-a)^1 = -a$ e $(+a)^1 = +a$
- 5) Potência de expoente zero e base diferente de zero: É igual a 1. $(+a)^0 = 1$ e $(-b)^0 = 1$

Conjunto dos números racionais – Q

Um número racional é o que pode ser escrito na forma $\frac{m}{n}$, onde m e n são números inteiros, sendo que n deve ser diferente de zero. Frequentemente usamos m/n para significar a divisão de m por n .





N C Z C Q (N está contido em Z que está contido em Q)

Subconjuntos:

SÍMBOLO	REPRESENTAÇÃO	DESCRIÇÃO
*	Q^*	Conjunto dos números racionais não nulos
+	Q_+	Conjunto dos números racionais não negativos
* e +	Q^*_+	Conjunto dos números racionais positivos
-	Q_-	Conjunto dos números racionais não positivos
* e -	Q^*_-	Conjunto dos números racionais negativos

Representação decimal

Podemos representar um número racional, escrito na forma de fração, em número decimal. Para isso temos duas maneiras possíveis:

1º) O numeral decimal obtido possui, após a vírgula, um número finito de algarismos. Decimais Exatos:

$$\frac{2}{5} = 0,4$$

2º) O numeral decimal obtido possui, após a vírgula, infinitos algarismos (nem todos nulos), repetindo-se periodicamente Decimais Periódicos ou Dízimas Periódicas:

$$\frac{1}{3} = 0,333...$$

Representação Fracionária

É a operação inversa da anterior. Aqui temos duas maneiras possíveis:

1) Transformando o número decimal em uma fração numerador é o número decimal sem a vírgula e o denominador é composto pelo numeral 1, seguido de tantos zeros quantas forem as casas decimais do número decimal dado. Ex.:

$$0,035 = 35/1000$$

2) Através da fração geratriz. Aí temos o caso das dízimas periódicas que podem ser simples ou compostas.

– *Simples*: o seu período é composto por um mesmo número ou conjunto de números que se repete infinitamente. Exemplos:

<p>* 0,444... Período: 4 (1 algarismo)</p> $0,444... = \frac{4}{9}$	<p>* 0,313131... Período: 31 (2 algarismos)</p> $0,313131... = \frac{31}{99}$	<p>* 0,278278278... Período: 278 (3 algarismos)</p> $0,278278278... = \frac{278}{999}$
---	---	--

Procedimento: para transformarmos uma dízima periódica simples em fração basta utilizarmos o dígito 9 no denominador para cada quantos dígitos tiver o período da dízima.

– *Composta*: quando a mesma apresenta um ante período que não se repete.

a)

Parte não periódica com o período da dízima menos a parte não periódica

$$0,58\overline{33} \dots = \frac{583 - 58}{900} = \frac{525}{900} = \frac{525 : 75}{900 : 75} = \frac{7}{12}$$

Parte não periódica com 2 algarismos → 583
 Período com 1 algarismo → 33
 2 algarismos zeros → 900
 1 algarismo 9 → 525

Simplificando

Procedimento: para cada algarismo do período ainda se coloca um algarismo 9 no denominador. Mas, agora, para cada algarismo do antiperíodo se coloca um algarismo zero, também no denominador.

b)

Números que não se repetem e período

$$6,37\overline{777} \dots = \frac{637 - 63}{90} = \frac{574}{90}$$

Números que não se repetem

Período igual a 7
 1 algarismo → 1 nove

1 algarismo que não se repete depois da vírgula → 1 zero

$$6\frac{34}{90} \rightarrow \text{temos uma fração mista, transformando } -a \rightarrow (6 \cdot 90 + 34) = 574, \text{ logo: } \frac{574}{90}$$

Procedimento: é o mesmo aplicado ao item “a”, acrescido na frente da parte inteira (fração mista), ao qual transformamos e obtemos a fração geratriz.

Exemplo:

(**PREF. NITERÓI**) Simplificando a expressão abaixo

Obtém-se $\frac{1,3333\dots + \frac{3}{2}}{1,5 + \frac{4}{3}}$:

- (A) $\frac{1}{2}$
- (B) 1
- (C) $\frac{3}{2}$
- (D) 2
- (E) 3

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

MS-WINDOWS 10: CONCEITO DE PASTAS, DIRETÓRIOS, ARQUIVOS E ATALHOS, ÁREA DE TRABALHO, ÁREA DE TRANSFERÊNCIA, MANIPULAÇÃO DE ARQUIVOS E PASTAS, USO DOS MENUS, PROGRAMAS E APLICATIVOS, INTERAÇÃO COM O CONJUNTO DE APLICATIVOS MS-OFFICE 2016.

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.



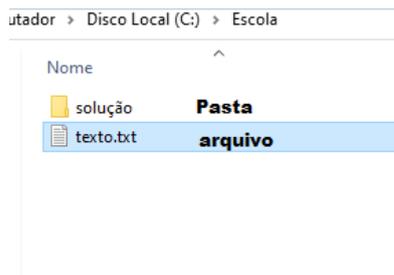
No caso da figura acima temos quatro pastas e quatro arquivos.

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

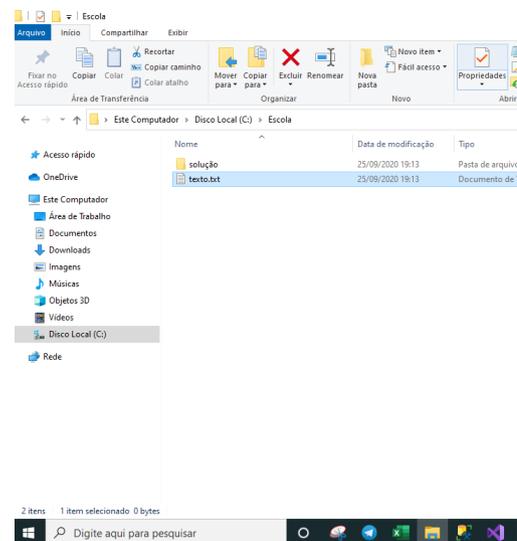
A área de transferência é muito importante e funciona em segundo plano. Ela funciona de forma temporária guardando vários tipos de itens, tais como arquivos, informações etc.

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

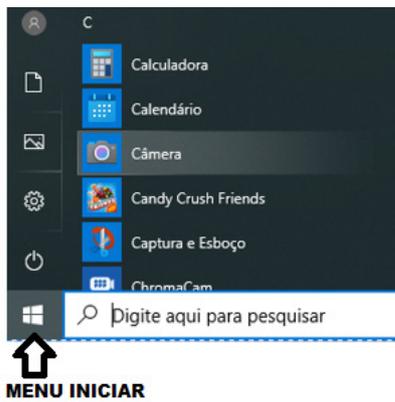
– Quando executamos comandos como “Colar” ou “Ctrl + V”, estamos colando, isto é, estamos pegando o que está gravado na área de transferência.

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.



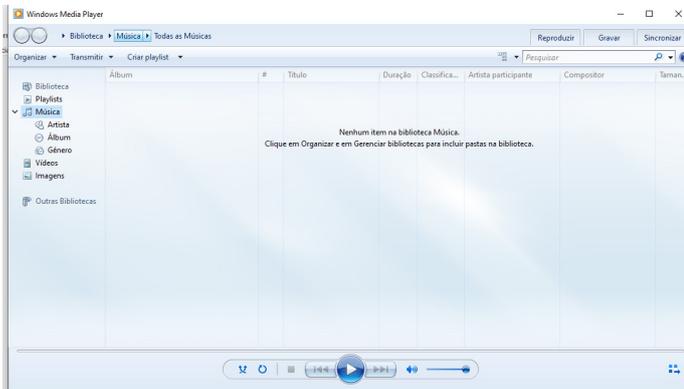
Uso dos menus



Programas e aplicativos e interação com o usuário

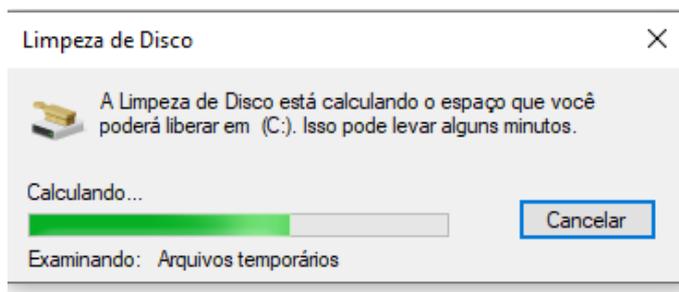
Vamos separar esta interação do usuário por categoria para entendermos melhor as funções categorizadas.

– **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.

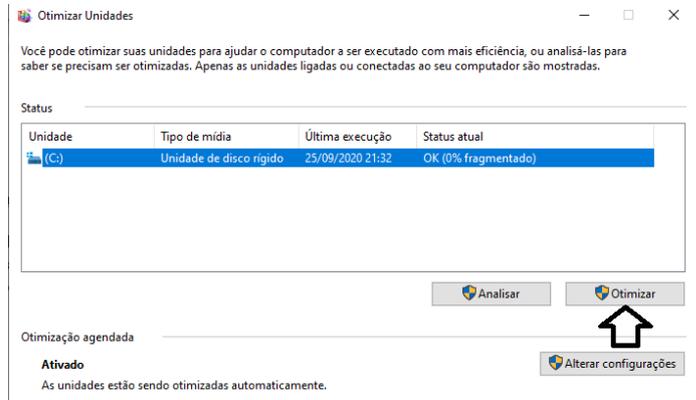


– Ferramentas do sistema

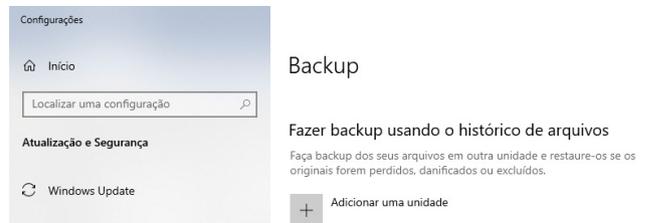
• **A limpeza de disco** é uma ferramenta importante, pois o próprio Windows sugere arquivos inúteis e podemos simplesmente confirmar sua exclusão.



• **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.

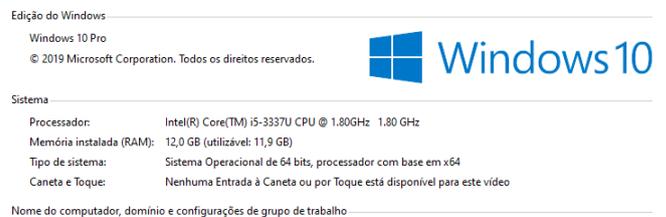


• **O recurso de backup** e restauração do Windows é muito importante pois pode ajudar na recuperação do sistema, ou até mesmo escolher seus arquivos para serem salvos, tendo assim uma cópia de segurança.

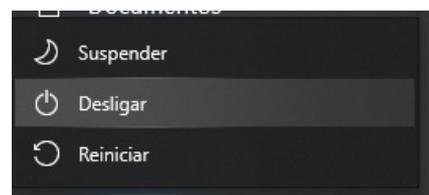


Inicialização e finalização

Exibir informações básicas sobre o computador



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



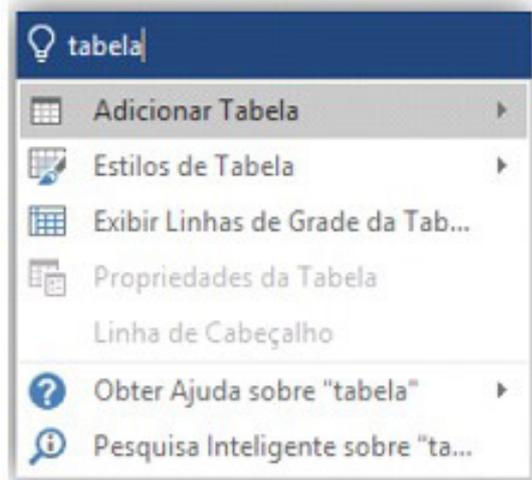
MS-WORD 2016: ESTRUTURA BÁSICA DOS DOCUMENTOS, EDIÇÃO E FORMATAÇÃO DE TEXTOS, CABEÇALHOS, PARÁGRAFOS, FONTES, COLUNAS, MARCADORES SIMBÓLICOS E NUMÉRICOS, TABELAS, IMPRESSÃO, CONTROLE DE QUEBRAS E NUMERAÇÃO DE PÁGINAS, LEGENDAS, ÍNDICES, INSERÇÃO DE OBJETOS, CAMPOS PREDEFINIDOS, CAIXAS DE TEXTO

Essa versão de edição de textos vem com novas ferramentas e novos recursos para que o usuário crie, edite e compartilhe documentos de maneira fácil e prática¹.

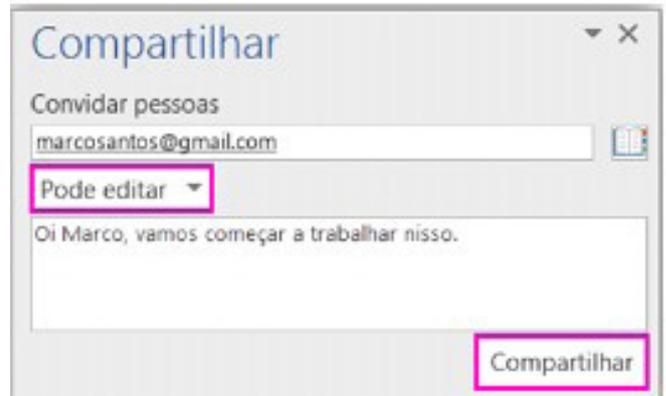
O Word 2016 está com um visual moderno, mas ao mesmo tempo simples e prático, possui muitas melhorias, modelos de documentos e estilos de formatações predefinidos para agilizar e dar um toque de requinte aos trabalhos desenvolvidos. Trouxe poucas novidades, seguiu as tendências atuais da computação, permitindo o compartilhamento de documentos e possuindo integração direta com vários outros serviços da web, como Facebook, Flickr, Youtube, Onedrive, Twitter, entre outros.

Novidades no Word 2016

– **Diga-me o que você deseja fazer:** facilita a localização e a realização das tarefas de forma intuitiva, essa nova versão possui a caixa Diga-me o que deseja fazer, onde é possível digitar um termo ou palavra correspondente a ferramenta ou configurações que procurar.



– **Trabalhando em grupo, em tempo real:** permite que vários usuários trabalhem no mesmo documento de forma simultânea.



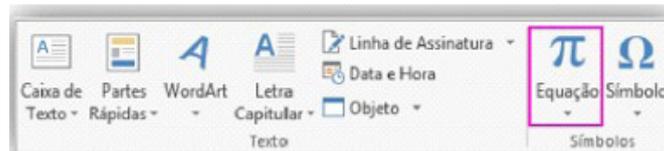
Ao armazenar um documento on-line no OneDrive ou no SharePoint e compartilhá-lo com colegas que usam o Word 2016 ou Word On-line, você pode ver as alterações uns dos outros no documento durante a edição. Após salvar o documento on-line, clique em Compartilhar para gerar um link ou enviar um convite por e-mail. Quando seus colegas abrem o documento e concordam em compartilhar automaticamente as alterações, você vê o trabalho em tempo real.



– **Pesquisa inteligente:** integra o Bing, serviço de buscas da Microsoft, ao Word 2016. Ao clicar com o botão do mouse sobre qualquer palavra do texto e no menu exibido, clique sobre a função Pesquisa Inteligente, um painel é exibido ao lado esquerdo da tela do programa e lista todas as entradas na internet relacionadas com a palavra digitada.

– **Equações à tinta:** se utilizar um dispositivo com tela sensível ao toque é possível desenhar equações matemáticas, utilizando o dedo ou uma caneta de toque, e o programa será capaz de reconhecer e incluir a fórmula ou equação ao documento.

¹ <http://www.popescolas.com.br/eb/info/word.pdf>



- **Histórico de versões melhorado:** vá até Arquivo > Histórico para conferir uma lista completa de alterações feitas a um documento e para acessar versões anteriores.
- **Compartilhamento mais simples:** clique em Compartilhar para compartilhar seu documento com outras pessoas no SharePoint, no OneDrive ou no OneDrive for Business ou para enviar um PDF ou uma cópia como um anexo de e-mail diretamente do Word.



- **Formatação de formas mais rápida:** quando você insere formas da Galeria de Formas, é possível escolher entre uma coleção de preenchimentos predefinidos e cores de tema para aplicar rapidamente o visual desejado.
- **Guia Layout:** o nome da Guia Layout da Página na versão 2010/2013 do Microsoft Word mudou para apenas Layout².



Interface Gráfica

<p>Barra de Ferramentas de Acesso Rápido Mantenha os comandos favoritos sempre visíveis.</p>	<p>Explore a faixa de opções Confira o que o Word pode fazer, clique nas guias da faixa de opções e explore as ferramentas disponíveis.</p>	<p>Descubra os comandos contextuais Escolha tabelas, imagens e outros objetos em um documento para revelar outras guias.</p>	<p>Encontre tudo o que precisar Pesquise os comandos do Word, obtenha Ajuda ou faça buscas na Web.</p>	<p>Compartilhe seu trabalho com outras pessoas Convide outras pessoas para exibir e editar documentos baseados em nuvem.</p>
---	--	---	---	---

Navegação gráfica

<p>Navegação Pesquisar documento</p> <p>Títulos Páginas Resultados</p>	<p>Navegue com facilidade Use a barra lateral opcional redimensionável para gerenciar documentos longos e complexos.</p>	<p>Formate com a Minibarra de Ferramentas Clique com o botão direito do mouse em textos e em objetos para formatá-los rapidamente no local.</p>	<p>Tempus Sans - 46 - A⁺ A⁻</p> <p>B I U [font color] [font size] [font style] - Estilos</p> <p>Rgcoriar</p>
---	---	--	--

NOÇÕES DE DIREITO

CONSTITUIÇÃO FEDERAL: PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS DA CONSTITUIÇÃO BRASILEIRA

DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Forma, Sistema e Fundamentos da República

– Papel dos Princípios e o Neoconstitucionalismo

Os princípios abandonam sua função meramente subsidiária na aplicação do Direito, quando serviam tão somente de meio de integração da ordem jurídica (na hipótese de eventual lacuna) e vetor interpretativo, e passam a ser dotados de elevada e reconhecida normatividade.

– Princípio Federativo

Significa que a União, os Estados-membros, o Distrito Federal e os Municípios possuem autonomia, caracteriza por um determinado grau de liberdade referente à sua organização, à sua administração, à sua normatização e ao seu Governo, porém limitada por certos princípios consagrados pela Constituição Federal.

– Princípio Republicano

É uma forma de Governo fundada na igualdade formal entre as pessoas, em que os detentores do poder político exercem o comando do Estado em caráter eletivo, representativo, temporário e com responsabilidade.

– Princípio do Estado Democrático de Direito

O Estado de Direito é aquele que se submete ao império da lei. Por sua vez, o Estado democrático caracteriza-se pelo respeito ao princípio fundamental da soberania popular, vale dizer, funda-se na noção de Governo do povo, pelo povo e para o povo.

– Princípio da Soberania Popular

O parágrafo único do Artigo 1º da Constituição Federal revela a adoção da soberania popular como princípio fundamental ao prever que *“Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição”*.

– Princípio da Separação dos Poderes

A visão moderna da separação dos Poderes não impede que cada um deles exerça atipicamente (de forma secundária), além de sua função típica (preponderante), funções atribuídas a outro Poder.

Vejamos abaixo, os dispositivos constitucionais correspondentes ao tema supracitado:

TÍTULO I DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

I - a soberania;

II - a cidadania

III - a dignidade da pessoa humana;

IV - os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa; (Vide Lei nº 13.874, de 2019)

V - o pluralismo político.

Parágrafo único. Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição.

Art. 2º São Poderes da União, independentes e harmônicos entre si, o Legislativo, o Executivo e o Judiciário.

Objetivos Fundamentais da República

Os Objetivos Fundamentais da República estão elencados no Artigo 3º da CF/88. Vejamos:

Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil:

I - construir uma sociedade livre, justa e solidária;

II - garantir o desenvolvimento nacional;

III - erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais;

IV - promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação..

Princípios de Direito Constitucional Internacional

Os Princípios de Direito Constitucional Internacional estão elencados no Artigo 4º da CF/88. Vejamos:

Art. 4º A República Federativa do Brasil rege-se nas suas relações internacionais pelos seguintes princípios:

I - independência nacional;

II - prevalência dos direitos humanos;

III - autodeterminação dos povos;

IV - não-intervenção;

V - igualdade entre os Estados;

VI - defesa da paz;

VII - solução pacífica dos conflitos;

VIII - repúdio ao terrorismo e ao racismo;

IX - cooperação entre os povos para o progresso da humanidade;

X - concessão de asilo político.

Parágrafo único. A República Federativa do Brasil buscará a integração econômica, política, social e cultural dos povos da América Latina, visando à formação de uma comunidade latino-americana de nações.

**DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS: DIREITOS
E DEVERES INDIVIDUAIS E COLETIVOS; DIREITOS
SOCIAIS**

DOS DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS

Os direitos individuais estão elencados no caput do Artigo 5º da CF. São eles:

Direito à Vida

O direito à vida deve ser observado por dois prismas: o direito de permanecer vivo e o direito de uma vida digna.

O direito de permanecer vivo pode ser observado, por exemplo, na vedação à pena de morte (salvo em caso de guerra declarada).

Já o direito à uma vida digna, garante as necessidades vitais básicas, proibindo qualquer tratamento desumano como a tortura, penas de caráter perpétuo, trabalhos forçados, cruéis, etc.

Direito à Liberdade

O direito à liberdade consiste na afirmação de que ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa, senão em virtude de lei. Tal dispositivo representa a consagração da autonomia privada.

Trata-se a liberdade, de direito amplo, já que compreende, dentre outros, as liberdades: de opinião, de pensamento, de locomoção, de consciência, de crença, de reunião, de associação e de expressão.

Direito à Igualdade

A igualdade, princípio fundamental proclamado pela Constituição Federal e base do princípio republicano e da democracia, deve ser encarada sob duas óticas, a igualdade material e a igualdade formal.

A igualdade formal é a identidade de direitos e deveres concedidos aos membros da coletividade por meio da norma.

Por sua vez, a igualdade material tem por finalidade a busca da equiparação dos cidadãos sob todos os aspectos, inclusive o jurídico. É a consagração da máxima de Aristóteles, para quem o princípio da igualdade consistia em tratar igualmente os iguais e desigualmente os desiguais na medida em que eles se desigualam.

Sob o pálio da igualdade material, caberia ao Estado promover a igualdade de oportunidades por meio de políticas públicas e leis que, atentos às características dos grupos menos favorecidos, compensassem as desigualdades decorrentes do processo histórico da formação social.

Direito à Privacidade

Para o estudo do Direito Constitucional, a privacidade é gênero, do qual são espécies a intimidade, a honra, a vida privada e a imagem. De maneira que, os mesmos são invioláveis e a eles assegura-se o direito à indenização pelo dano moral ou material decorrente de sua violação.

Direito à Honra

O direito à honra almeja tutelar o conjunto de atributos pertinentes à reputação do cidadão sujeito de direitos, exatamente por tal motivo, são previstos no Código Penal.

Direito de Propriedade

É assegurado o direito de propriedade, contudo, com restrições, como por exemplo, de que se atenda à função social da propriedade. Também se enquadram como espécies de restrição do direito de propriedade, a requisição, a desapropriação, o confisco e o usucapião.

Do mesmo modo, é no direito de propriedade que se asseguram a inviolabilidade do domicílio, os direitos autorais (propriedade intelectual) e os direitos reativos à herança.

Destes direitos, emanam todos os incisos do Art. 5º, da CF/88, conforme veremos abaixo:

TÍTULO II

DOS DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS

CAPÍTULO I

DOS DIREITOS E DEVERES INDIVIDUAIS E COLETIVOS

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo - se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

I - homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações, nos termos desta Constituição;

II - ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei;

III - ninguém será submetido a tortura nem a tratamento desumano ou degradante;

IV - é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato;

V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

VI - é inviolável a liberdade de consciência e de crença, sendo assegurado o livre exercício dos cultos religiosos e garantida, na forma da lei, a proteção aos locais de culto e a suas liturgias;

VII - é assegurada, nos termos da lei, a prestação de assistência religiosa nas entidades civis e militares de internação coletiva;

VIII - ninguém será privado de direitos por motivo de crença religiosa ou de convicção filosófica ou política, salvo se as invocar para eximir - se de obrigação legal a todos imposta e recusar - se a cumprir prestação alternativa, fixada em lei;

IX - é livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença;

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

XI - a casa é asilo inviolável do indivíduo, ninguém nela podendo penetrar sem consentimento do morador, salvo em caso de flagrante delito ou desastre, ou para prestar socorro, ou, durante o dia, por determinação judicial;(Vide Lei nº 13.105, de 2015)(Vigência)

XII - é inviolável o sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das comunicações telefônicas, salvo, no último caso, por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal;(Vide Lei nº 9.296, de 1996)

XIII - é livre o exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão, atendidas as qualificações profissionais que a lei estabelecer;

XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional;

XV - é livre a locomoção no território nacional em tempo de paz, podendo qualquer pessoa, nos termos da lei, nele entrar, permanecer ou dele sair com seus bens;

XVI - todos podem reunir - se pacificamente, sem armas, em locais abertos ao público, independentemente de autorização, desde que não frustrem outra reunião anteriormente convocada para o mesmo local, sendo apenas exigido prévio aviso à autoridade competente;

XVII - é plena a liberdade de associação para fins lícitos, vedada a de caráter paramilitar;

XVIII - a criação de associações e, na forma da lei, a de cooperativas independem de autorização, sendo vedada a interferência estatal em seu funcionamento;

XIX - as associações só poderão ser compulsoriamente dissolvidas ou ter suas atividades suspensas por decisão judicial, exigindo - se, no primeiro caso, o trânsito em julgado;

XX - ninguém poderá ser compelido a associar - se ou a permanecer associado;

XXI - as entidades associativas, quando expressamente autorizadas, têm legitimidade para representar seus filiados judicial ou extrajudicialmente;

XXII - é garantido o direito de propriedade;

XXIII - a propriedade atenderá a sua função social;

XXIV - a lei estabelecerá o procedimento para desapropriação por necessidade ou utilidade pública, ou por interesse social, mediante justa e prévia indenização em dinheiro, ressalvados os casos previstos nesta Constituição;

XXV - no caso de iminente perigo público, a autoridade competente poderá usar de propriedade particular, assegurada ao proprietário indenização ulterior, se houver dano;

XXVI - a pequena propriedade rural, assim definida em lei, desde que trabalhada pela família, não será objeto de penhora para pagamento de débitos decorrentes de sua atividade produtiva, dispondo a lei sobre os meios de financiar o seu desenvolvimento;

XXVII - aos autores pertence o direito exclusivo de utilização, publicação ou reprodução de suas obras, transmissível aos herdeiros pelo tempo que a lei fixar;

XXVIII - são assegurados, nos termos da lei:

a) a proteção às participações individuais em obras coletivas e à reprodução da imagem e voz humanas, inclusive nas atividades desportivas;

b) o direito de fiscalização do aproveitamento econômico das obras que criarem ou de que participarem aos criadores, aos intérpretes e às respectivas representações sindicais e associativas;

XXIX - a lei assegurará aos autores de inventos industriais privilégio temporário para sua utilização, bem como proteção às criações industriais, à propriedade das marcas, aos nomes de empresas e a outros signos distintivos, tendo em vista o interesse social e o desenvolvimento tecnológico e econômico do País;

XXX - é garantido o direito de herança;

XXXI - a sucessão de bens de estrangeiros situados no País será regulada pela lei brasileira em benefício do cônjuge ou dos filhos brasileiros, sempre que não lhes seja mais favorável a lei pessoal do «de cujus»;

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado; (Regulamento) (Vide Lei nº 12.527, de 2011)

XXXIV - são a todos assegurados, independentemente do pagamento de taxas:

a) o direito de petição aos Poderes Públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder;

b) a obtenção de certidões em repartições públicas, para defesa de direitos e esclarecimento de situações de interesse pessoal;

XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;

XXXVI - a lei não prejudicará o direito adquirido, o ato jurídico perfeito e a coisa julgada;

XXXVII - não haverá juízo ou tribunal de exceção;

XXXVIII - é reconhecida a instituição do júri, com a organização que lhe der a lei, assegurados:

a) a plenitude de defesa;

b) o sigilo das votações;

c) a soberania dos veredictos;

d) a competência para o julgamento dos crimes dolosos contra a vida;

XXXIX - não há crime sem lei anterior que o defina, nem pena sem prévia cominação legal;

XL - a lei penal não retroagirá, salvo para beneficiar o réu;

XLI - a lei punirá qualquer discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

XLII - a prática do racismo constitui crime inafiançável e imprescritível, sujeito à pena de reclusão, nos termos da lei;

XLIII - a lei considerará crimes inafiançáveis e insuscetíveis de graça ou anistia a prática da tortura, o tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, o terrorismo e os definidos como crimes hediondos, por eles respondendo os mandantes, os executores e os que, podendo evitá - los, se omitirem;(Regulamento)

XLIV - constitui crime inafiançável e imprescritível a ação de grupos armados, civis ou militares, contra a ordem constitucional e o Estado Democrático;

XLV - nenhuma pena passará da pessoa do condenado, podendo a obrigação de reparar o dano e a decretação do perdimento de bens ser, nos termos da lei, estendidas aos sucessores e contra eles executadas, até o limite do valor do patrimônio transferido;

XLVI - a lei regulará a individualização da pena e adotará, entre outras, as seguintes:

a) privação ou restrição da liberdade;

b) perda de bens;

c) multa;

d) prestação social alternativa;

e) suspensão ou interdição de direitos;

XLVII - não haverá penas:

a) de morte, salvo em caso de guerra declarada, nos termos do art. 84, XIX;

b) de caráter perpétuo;

c) de trabalhos forçados;

d) de banimento;

e) cruéis;

XLVIII - a pena será cumprida em estabelecimentos distintos, de acordo com a natureza do delito, a idade e o sexo do apenado;

XLIX - é assegurado aos presos o respeito à integridade física e moral;

L - às presidiárias serão asseguradas condições para que possam permanecer com seus filhos durante o período de amamentação;

LI - nenhum brasileiro será extraditado, salvo o naturalizado, em caso de crime comum, praticado antes da naturalização, ou de comprovado envolvimento em tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, na forma da lei;

LII - não será concedida extradição de estrangeiro por crime político ou de opinião;

LIII - ninguém será processado nem sentenciado senão pela autoridade competente;

LIV - ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal;

LV - aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes;

LVI - são inadmissíveis, no processo, as provas obtidas por meios ilícitos;

LVII - ninguém será considerado culpado até o trânsito em julgado de sentença penal condenatória;

LVIII - o civilmente identificado não será submetido a identificação criminal, salvo nas hipóteses previstas em lei;(Regulamento)

LIX - será admitida ação privada nos crimes de ação pública, se esta não for intentada no prazo legal;

LX - a lei só poderá restringir a publicidade dos atos processuais quando a defesa da intimidade ou o interesse social o exigirem;

LXI - ninguém será preso senão em flagrante delito ou por ordem escrita e fundamentada de autoridade judiciária competente, salvo nos casos de transgressão militar ou crime propriamente militar, definidos em lei;

LXII - a prisão de qualquer pessoa e o local onde se encontre serão comunicados imediatamente ao juiz competente e à família do preso ou à pessoa por ele indicada;

LXIII - o preso será informado de seus direitos, entre os quais o de permanecer calado, sendo - lhe assegurada a assistência da família e de advogado;

LXIV - o preso tem direito à identificação dos responsáveis por sua prisão ou por seu interrogatório policial;

LXV - a prisão ilegal será imediatamente relaxada pela autoridade judiciária;

LXVI - ninguém será levado à prisão ou nela mantido, quando a lei admitir a liberdade provisória, com ou sem fiança;

LXVII - não haverá prisão civil por dívida, salvo a do responsável pelo inadimplemento voluntário e inescusável de obrigação alimentícia e a do depositário infiel;

LXVIII - conceder - se - á **habeas corpus** sempre que alguém sofrer ou se achar ameaçado de sofrer violência ou coação em sua liberdade de locomoção, por ilegalidade ou abuso de poder;

LXIX - conceder - se - á mandado de segurança para proteger direito líquido e certo, não amparado por **habeas corpus** ou **habeas data** , quando o responsável pela ilegalidade ou abuso de poder for autoridade pública ou agente de pessoa jurídica no exercício de atribuições do Poder Público;

LXX - o mandado de segurança coletivo pode ser impetrado por:

- a) partido político com representação no Congresso Nacional;

b) organização sindical, entidade de classe ou associação legalmente constituída e em funcionamento há pelo menos um ano, em defesa dos interesses de seus membros ou associados;

LXXI - conceder - se - á mandado de injunção sempre que a falta de norma regulamentadora torne inviável o exercício dos direitos e liberdades constitucionais e das prerrogativas inerentes à nacionalidade, à soberania e à cidadania;

LXXII - conceder - se - á **habeas data** :

a) para assegurar o conhecimento de informações relativas à pessoa do impetrante, constantes de registros ou bancos de dados de entidades governamentais ou de caráter público;

b) para a retificação de dados, quando não se prefira fazê - lo por processo sigiloso, judicial ou administrativo;

LXXIII - qualquer cidadão é parte legítima para propor ação popular que vise a anular ato lesivo ao patrimônio público ou de entidade de que o Estado participe, à moralidade administrativa, ao meio ambiente e ao patrimônio histórico e cultural, ficando o autor, salvo comprovada má - fé, isento de custas judiciais e do ônus da sucumbência;

LXXIV - o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos;

LXXV - o Estado indenizará o condenado por erro judiciário, assim como o que ficar preso além do tempo fixado na sentença;

LXXVI - são gratuitos para os reconhecidamente pobres, na forma da lei: (Vide Lei nº 7.844, de 1989)

a) o registro civil de nascimento;

b) a certidão de óbito;

LXXVII - são gratuitas as ações de **habeas corpus** e **habeas data** , e, na forma da lei, os atos necessários ao exercício da cidadania. (Regulamento)

LXXVIII - a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação.(Incluído pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004)(Vide ADIN 3392)

LXXIX - é assegurado, nos termos da lei, o direito à proteção dos dados pessoais, inclusive nos meios digitais.(Incluído pela Emenda Constitucional nº 115, de 2022)

§1º As normas definidoras dos direitos e garantias fundamentais têm aplicação imediata.

§2º Os direitos e garantias expressos nesta Constituição não excluem outros decorrentes do regime e dos princípios por ela adotados, ou dos tratados internacionais em que a República Federativa do Brasil seja parte.

§3º Os tratados e convenções internacionais sobre direitos humanos que forem aprovados, em cada Casa do Congresso Nacional, em dois turnos, por três quintos dos votos dos respectivos membros, serão equivalentes às emendas constitucionais.(Incluído pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004)(Vide DLG nº 186, de 2008),(Vide Decreto nº 6.949, de 2009),(Vide DLG 261, de 2015),(Vide Decreto nº 9.522, de 2018)(Vide ADIN 3392)(Vide DLG 1, de 2021),(Vide Decreto nº 10.932, de 2022)

§4º O Brasil se submete à jurisdição de Tribunal Penal Internacional a cuja criação tenha manifestado adesão.(Incluído pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004)

O tratado foi equiparado no ordenamento jurídico brasileiro às leis ordinárias. Em que pese tenha adquirido este caráter, o mencionado tratado diz respeito a direitos humanos, porém não possui característica de emenda constitucional, pois entrou em vigor em

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Agente Administrativo

REGRAS BÁSICAS DE COMPORTAMENTO PROFISSIONAL PARA O TRATO DIÁRIO COM O PÚBLICO INTERNO, EXTERNO E COLEGAS DE TRABALHO

Introdução

O comportamento profissional é um dos pilares para o sucesso no ambiente de trabalho, especialmente em cargos que envolvem contato direto com o público, como o de Agente Administrativo. Este cargo exige uma postura que alie competência técnica à conduta ética e cortês, uma vez que o profissional atua como ponto de contato entre a instituição e os cidadãos, além de manter interações diárias com colegas e superiores hierárquicos.

As regras de comportamento profissional não se limitam apenas a aspectos técnicos da função, mas abrangem também a forma como o servidor se comunica, como lida com conflitos e como se posiciona diante de diferentes situações. Um agente administrativo deve ter plena consciência de que sua postura reflete diretamente a imagem da organização em que trabalha.

Neste sentido, o presente texto abordará as regras básicas de comportamento para lidar de maneira eficiente e respeitosa com o público externo, o público interno e com os colegas de trabalho.

Trato com o Público Externo

O atendimento ao público é uma das principais responsabilidades do Agente Administrativo. Nesse contexto, a postura profissional é um requisito básico para garantir que as demandas dos cidadãos sejam tratadas com seriedade, eficiência e empatia. É fundamental que o agente mantenha uma conduta amigável e respeitosa, independentemente do perfil da pessoa atendida, buscando sempre esclarecer dúvidas e oferecer soluções da maneira mais clara possível.

- **Cortesia e empatia:** Manter a cortesia no trato com o público é essencial. O servidor deve utilizar saudações formais, evitar gírias ou expressões inadequadas e sempre se mostrar disposto a ajudar. A empatia também é importante, permitindo ao profissional se colocar no lugar do cidadão para compreender melhor suas necessidades e expectativas.

- **Comunicação clara e assertiva:** Uma comunicação eficiente passa pela clareza das informações fornecidas. O Agente Administrativo deve usar uma linguagem acessível, evitando jargões técnicos, e se certificar de que o cidadão entendeu a explicação. A assertividade é outro ponto crucial, já que é necessário ser objetivo sem ser rude, especialmente em situações mais delicadas.

- **Resolução de conflitos e reclamações:** Mesmo quando confrontado com situações de conflito ou reclamações, o agente deve manter a calma. O profissional deve ouvir pacientemente a queixa do cidadão, demonstrar interesse pela solução do problema e evitar

qualquer atitude defensiva. O foco deve ser sempre na resolução da questão, dentro das possibilidades e limites da função.

Trato com o Público Interno

O público interno refere-se aos superiores hierárquicos e aos demais setores da instituição com os quais o agente precisa interagir no dia a dia. Esse relacionamento demanda uma postura de respeito, eficiência e colaboração, visando o bom andamento das atividades administrativas.

- **Respeito à hierarquia:** Seguir as normas e as orientações dos superiores hierárquicos é essencial. O agente deve agir com profissionalismo em suas interações, acatando ordens de forma clara e sem ambiguidades, além de esclarecer dúvidas quando necessário, sempre mantendo a discrição e respeitando o fluxo de informações dentro da instituição.

- **Cooperação entre setores:** Muitas vezes, o agente precisará interagir com outros departamentos para encaminhar processos ou resolver pendências. Nesses casos, a cooperação é fundamental para que o trabalho flua sem entraves. Manter uma comunicação clara e objetiva, sempre respeitando os prazos e procedimentos internos, é um diferencial positivo.

- **Discrição e confidencialidade:** O profissional deve ter cuidado com as informações sensíveis que circulam na administração pública. Manter a confidencialidade dos dados e documentos que passem pelas suas mãos é uma obrigação ética e legal. O vazamento de informações ou a exposição inadequada de questões internas pode comprometer a imagem da instituição e prejudicar a execução dos serviços.

Relacionamento com Colegas de Trabalho

O ambiente de trabalho entre colegas também requer cuidado. O relacionamento interpessoal deve ser guiado por respeito, empatia e ética, de forma a contribuir para um clima organizacional harmonioso e produtivo.

- **Respeito mútuo e ética:** A convivência entre colegas deve ser sempre baseada em respeito mútuo. Discriminação, fofocas e atitudes preconceituosas devem ser evitadas. Todos os colaboradores precisam ser tratados com igualdade, independentemente de suas funções ou status dentro da instituição.

- **Trabalho em equipe:** Um bom Agente Administrativo é aquele que colabora ativamente com sua equipe. Saber dividir responsabilidades, reconhecer o trabalho dos colegas e oferecer ajuda quando necessário são atitudes que fortalecem a eficiência coletiva. A cooperação e o bom relacionamento são fundamentais para a realização das atividades de forma ágil e sem erros.

- **Gerenciamento de conflitos:** Desentendimentos podem ocorrer no ambiente de trabalho, mas é importante saber como lidar com eles. O profissional deve agir de forma equilibrada, buscando resolver as divergências de maneira diplomática, sem agressividade ou ressentimentos. A mediação interna de conflitos é uma habilidade valiosa para manter um ambiente saudável.

Comunicação e Imagem Pessoal

A forma como o agente se comunica, tanto verbal quanto não verbalmente, é essencial para criar uma imagem profissional positiva. Além disso, a aparência pessoal também desempenha um papel importante no ambiente de trabalho.

- **Comunicação verbal e não verbal:** O tom de voz, a postura e os gestos fazem parte da comunicação e podem impactar diretamente a percepção do público sobre o profissional. O Agente Administrativo deve evitar falar de forma muito informal ou com excesso de confiança, adotando um comportamento neutro e educado, adequado ao cargo. Gestos de impaciência ou desinteresse devem ser evitados, pois transmitem uma imagem negativa.

- **Aparência pessoal:** O cuidado com a aparência deve seguir as normas da instituição e transmitir seriedade. Vestir-se de maneira adequada ao ambiente de trabalho, com roupas discretas e em bom estado, é uma forma de demonstrar respeito pelo cargo e pelos cidadãos que são atendidos.

- **Preservação da imagem profissional e da organização:** Evitar comportamentos que possam prejudicar sua reputação ou a da instituição é um cuidado constante. Atitudes como atrasos, faltas injustificadas ou exposição negativa nas redes sociais podem afetar a credibilidade do profissional e comprometer sua carreira.

Conclusão

Manter um comportamento profissional adequado no trato com o público interno, externo e com os colegas de trabalho é essencial para o sucesso na carreira de Agente Administrativo. A conduta ética, o respeito nas interações e a habilidade de comunicação eficiente são qualidades que contribuem para um ambiente de trabalho harmonioso e uma prestação de serviço de excelência. Ao adotar essas práticas no dia a dia, o profissional não apenas melhora seu desempenho, mas também fortalece a imagem da instituição pública, reforçando a confiança da sociedade no serviço oferecido.

RELAÇÕES INTERPESSOAIS E A ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO.

Introdução

As relações interpessoais no ambiente de trabalho são fundamentais para o bom funcionamento das instituições, e no setor público não é diferente. O servidor público lida diariamente com colegas, superiores, subordinados e, principalmente, com o público externo, representando o Estado na prestação de serviços essenciais à sociedade. Portanto, a forma como o servidor se relaciona com os demais impacta diretamente na qualidade dos serviços prestados e na imagem da instituição. Nesse contexto, a ética se apresenta como um valor fundamental, orientando as condutas profissionais e garantindo que as relações sejam pautadas pelo res-

peito, justiça e transparência.

O objetivo deste texto é explorar a importância das relações interpessoais no serviço público, destacando o papel da ética como base para uma convivência harmoniosa e eficiente. Será abordada a necessidade de construir ambientes de trabalho saudáveis, a relevância da ética na interação com o público e como a prática de valores éticos fortalece a confiança da população nas instituições públicas.

A Importância das Relações Interpessoais no Serviço Público

No serviço público, a interação entre servidores, gestores e cidadãos é inevitável e constante. A maneira como essas interações ocorrem tem grande influência na eficiência dos processos e na satisfação tanto dos trabalhadores quanto dos usuários dos serviços. Relações interpessoais saudáveis contribuem para um ambiente de trabalho colaborativo, onde a comunicação flui de forma clara e as metas são atingidas com maior facilidade.

- **Trabalho em equipe:** Em muitos órgãos públicos, os projetos e processos dependem de equipes multidisciplinares, em que a cooperação entre setores e servidores é essencial. Relações interpessoais positivas facilitam o trabalho conjunto, pois promovem um ambiente de confiança mútua, onde os membros do time estão dispostos a compartilhar responsabilidades e ajudar uns aos outros.

- **Respeito mútuo:** Um bom relacionamento interpessoal no serviço público exige que todos os servidores respeitem a individualidade e as funções de cada um. Esse respeito se manifesta em atitudes como a cordialidade nas interações, o reconhecimento da contribuição de cada colega e a valorização da diversidade no ambiente de trabalho. A ausência de respeito pode gerar conflitos e prejudicar a dinâmica do trabalho, além de afetar negativamente o atendimento ao público.

- **Comunicação eficiente:** A base de qualquer relação interpessoal saudável é a comunicação clara e transparente. No serviço público, onde a transmissão de informações é fundamental para a boa execução das tarefas, a comunicação deve ser objetiva e respeitosa, evitando mal-entendidos e facilitando o cumprimento de prazos e metas. A falta de comunicação ou falhas nesse processo podem causar atrasos, retrabalhos e insatisfação tanto entre os servidores quanto entre os usuários dos serviços.

A Ética como Base das Relações Interpessoais

A ética no serviço público é um conjunto de princípios e normas que orientam a conduta dos servidores em suas interações diárias, assegurando que suas ações estejam em conformidade com os interesses da sociedade. Ela atua como uma bússola moral, guiando as relações interpessoais dentro de parâmetros que garantem a justiça, a imparcialidade e o respeito pelos direitos dos cidadãos e dos próprios colegas de trabalho.

- **Imparcialidade e justiça:** A ética exige que o servidor público trate a todos de maneira igualitária, sem favorecer ou prejudicar alguém por conta de suas preferências pessoais. No relacionamento com colegas, isso significa que as decisões e ações devem ser pautadas pela justiça, considerando o mérito e a legalidade. No trato com o público, o servidor deve garantir que todos os cidadãos tenham acesso igualitário aos serviços, sem discriminação de qualquer tipo.

- **Transparência e responsabilidade:** A transparência é um dos pilares da ética no serviço público. Os servidores devem agir de forma clara e aberta, informando corretamente sobre os procedimentos administrativos e os motivos de suas ações. A responsabilidade ética também implica que o servidor assuma as consequências de seus atos, seja na tomada de decisões ou na prestação de contas sobre seu trabalho.

- **Confidencialidade:** No serviço público, muitos dados sensíveis ou confidenciais circulam entre os servidores. A ética determina que essas informações sejam tratadas com sigilo e apenas compartilhadas quando for estritamente necessário. A quebra da confidencialidade pode comprometer tanto a imagem da instituição quanto a segurança das informações, além de violar a confiança dos cidadãos.

A Ética nas Relações com o Público Externo

O servidor público é um representante do Estado, e sua conduta no atendimento à população deve refletir o compromisso da administração pública com os princípios constitucionais da legalidade, moralidade, eficiência e publicidade. A ética é essencial para garantir que o atendimento seja feito de forma justa, impessoal e com respeito à dignidade de cada cidadão.

- **Cortesia e empatia no atendimento:** Mesmo diante de situações difíceis ou de cidadãos insatisfeitos, o servidor deve manter a cordialidade e demonstrar empatia. A ética no trato com o público externo exige que o servidor se coloque no lugar do cidadão, buscando entender suas dificuldades e necessidades, e oferecendo soluções dentro dos limites legais.

- **Transparência no serviço prestado:** A ética exige que o servidor preste informações claras e verdadeiras ao cidadão. É necessário explicar com precisão os procedimentos, prazos e possíveis impedimentos, para que o usuário tenha total compreensão sobre o andamento de seu processo. O servidor deve evitar promessas que não pode cumprir, mantendo sempre a integridade e a transparência.

- **Imparcialidade e igualdade no atendimento:** A ética também impõe que todos os cidadãos sejam tratados de forma igualitária, sem favorecimentos indevidos ou discriminações. O servidor não deve permitir que interesses pessoais ou externos interfiram no cumprimento de suas responsabilidades, garantindo que o atendimento público seja feito com isenção e de acordo com as normas estabelecidas.

Desafios Éticos e Conflitos no Serviço Público

Embora a ética seja um princípio norteador no serviço público, a prática pode trazer desafios, principalmente quando há divergências de valores ou interesses no ambiente de trabalho. Conflitos entre colegas ou com o público podem surgir, e é essencial que o servidor esteja preparado para lidar com essas situações de maneira ética.

- **Conflitos entre colegas:** No ambiente de trabalho, podem ocorrer desentendimentos ou divergências de opiniões. A ética ensina que esses conflitos devem ser resolvidos por meio do diálogo e do respeito mútuo, sem prejudicar o andamento das atividades.

Atitudes como a fofoca ou a difamação são antiéticas e podem criar um ambiente de trabalho tóxico.

- **Dilemas éticos:** Os servidores públicos podem se deparar com dilemas éticos, como a pressão para agir de forma inadequada ou pedidos de favorecimento. Nessas situações, o compromisso com a ética deve prevalecer, e o servidor deve se posicionar de acordo com os princípios legais e morais que regem sua função, ainda que isso implique em enfrentar desafios ou questionamentos.

Conclusão

As relações interpessoais e a ética são dois elementos fundamentais para o bom funcionamento do serviço público. Um ambiente de trabalho saudável, baseado no respeito, na comunicação eficiente e na cooperação entre colegas, favorece a prestação de serviços de qualidade à população. A ética, por sua vez, orienta as condutas dos servidores, garantindo que suas ações estejam em consonância com os valores da administração pública e com os direitos dos cidadãos.

Ao manter relações interpessoais positivas e agir de acordo com os princípios éticos, o servidor público contribui para a construção de uma administração mais justa, eficiente e confiável, promovendo o bem-estar social e reforçando a credibilidade das instituições perante a sociedade.

TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO

A comunicação oral é muito importante e é extremamente necessária dentro de uma empresa. Entretanto, existem diversos tipos de dados que precisam ser registrados, seja para que possam chegar a mais pessoas ou para ficarem arquivados para serem consultados posteriormente. Alguns exemplos de comunicação escrita bastante utilizados pelas companhias incluem:

- Avisos com informações de interesse de todos os funcionários;
- Manuais com as regras de conduta e vestuário que todos devem seguir;
- Descrições de cargos com todas as suas atribuições;
- E-mails trocados entre os colaboradores;
- Envio de mensagens para clientes;
- Relatórios para que o gestor saiba sobre o andamento do trabalho de cada setor;
- Listas com tarefas a serem cumpridas ou produtos a serem comprados.

São muitas as funções e usos da escrita dentro de uma organização. Por conta disso, é necessário cuidar para que as informações sejam escritas de maneira clara e correta. Assim, os mal-entendidos e os retrabalhos são evitados, situações bastante prejudiciais que podem comprometer a produtividade dos colaboradores e trazer prejuízos para a empresa.

Dicas Poderosas Para Melhorar a Comunicação Escrita

Se a sua função dentro da companhia em que trabalha envolve a escrita, mesmo que esporadicamente, é importante que procure sempre melhorar e desenvolver essa habilidade. Quando se trata de escrever bem não são apenas os erros ortográficos que podem comprometer o entendimento, mas também a forma como as

ideias são passadas para o papel. Confira, a seguir, dicas que irão te ajudar a se comunicar melhor ao utilizar a escrita tanto no trabalho quanto no seu dia a dia.

1 – Adote o Hábito de Ler

A melhor maneira de aprender a escrever melhor é adotando o hábito da leitura. Quando se lê é possível ver na prática novas formas de construir as frases, além de se ter a chance de expandir o vocabulário, conhecendo novas palavras e sinônimos para aquelas que já conhece. Os livros e, até mesmo, os jornais, as revistas e sites em geral se mostram como ótimas fontes de informação e conhecimento, portanto saiba utilizá-los ao seu favor. Com o tempo você verá o quanto esse hábito irá impactar positivamente na qualidade da sua escrita.

2 – Organize os Pensamentos Antes de Escrever

Antes de começar a escrever, organize as ideias na sua mente. Dessa forma, ficará mais fácil passar as ideias para o papel, ou para o programa de computador, sem se perder no meio das frases. Classifique as informações em: principais, secundárias e irrelevantes. Assim, poderá dar maior destaque para aquelas que são mais importantes, seguindo pelas secundárias e descartando aquelas que não são necessárias. Pensar previamente a respeito do que irá escrever fará com que entenda melhor o conteúdo da mensagem e, assim, possa repassá-la com maior clareza.

3 – Considere Quem Irá Ler

Um ponto muito importante a ser considerado antes de escrever qualquer tipo de mensagem é considerar quem irá ler e em que circunstâncias. Assim, além de adaptar a linguagem, saberá se deve escrever um texto curto ou mais detalhado, como deve formatar o documento antes de imprimir, entre outros detalhes. Saber qual é o objetivo que se tem ao escrever algo é essencial para que defina o melhor caminho a ser seguido.

4 – Lembre-se Que Menos é Mais

Quando se trata de comunicação escrita é importante sempre considerar que menos é mais. Nesse sentido, evite utilizar mais frases do que o necessário e dê preferência para palavras mais simples, que possam ser facilmente entendidas. Utilizar vocabulário rebuscado apenas com o intuito de parecer culto pode comprometer o entendimento daqueles que irão ler a mensagem. Portanto, mantenha sempre o foco em escrever bem para ser entendido e não para exibir suas habilidades.

5 – Sempre Revise o Que Escrever

Por mais atenção que se tenha ao escrever algo, a revisão se mostra como um recurso fundamental para corrigir pequenos erros de concordância ou mesmo de digitação. Além disso, quando o texto escrito terá um destino especial, como fazer parte de um documento ou ser impresso em um grande número de cópias, por exemplo, é interessante pedir para que outra pessoa revise. Dessa forma, são maiores as chances de eliminar todos os erros e entregar um trabalho de qualidade e que cumpra com seus objetivos.

6 – Utilize Programas de Edição de Textos

Por mais que os programas de edição de textos não sejam capazes de acusar todos os tipos de erros, é fato que eles ajudam a minimizá-los de maneira considerável. Nesse sentido, mesmo que vá enviar um e-mail, prefira escrever em um desses programas an-

tes de passar o texto para o corpo de mensagem, assim, terá maiores chances de identificar possíveis erros, principalmente os de digitação. Além disso, esse cuidado irá evitar que aperte o botão enviar por engano antes de concluir o recado que deseja passar.

7 – Identifique os Seus Erros Mais Comuns

Quando começar a conhecer melhor as suas habilidades de escrita, saberá identificar quais são os erros que mais costuma cometer. Então, poderá se dedicar a desenvolvê-los e aprender a forma correta. Lembre-se sempre que o melhor caminho para melhorar algo no seu comportamento ou em relação a alguma habilidade que deseja desenvolver é colocando luz sobre isso em seu interior. Assim, saberá exatamente o que precisa ser trabalhado, aumentando as chances de sucesso.

A escrita é uma modalidade de grande importância dentro da comunicação, seja ela de ordem pessoal ou profissional. Se atentar para a qualidade da forma como escreve é fundamental para conseguir se expressar e evitar mal-entendidos, tanto dentro da empresa em que trabalha quanto no dia a dia, através de bilhetes, mensagens e, também, nas redes sociais. Busque sempre aperfeiçoar as suas habilidades e conhecimentos, assim, estará se permitindo evoluir e se tornar uma melhor versão de si mesmo.

— Recados, Anotações e Bilhetes

Recados

Clareza nada mais é do que produzir conteúdo de fácil entendimento. Se a pessoa não entende o que você está tentando dizer, então o seu conteúdo perde o sentido, não é mesmo?

Por outro lado, se você consegue produzir um conteúdo direto, limpo, inteligente e de fácil entendimento, torna-se muito mais simples para as pessoas veem valor nele. Elas irão manter a leitura.

Então como deixar sua redação perfeita? Abaixo estão listados oito passos imbatíveis para te ajudar a começar.

Passos imbatíveis para escrever com completa clareza

1 – Saiba o que quer dizer

Clareza vai muito além de alguns macetes de escrita.

É uma nova forma de pensar. E se isso força você a pensar como o que você está escrevendo antes de começar apertar teclas no seu teclado.

Antes de escrever uma palavra, você precisa saber o seguinte:

– Seu assunto: Por exemplo, esse artigo é sobre clareza na escrita.

– Seu objetivo: O meu objetivo nesse artigo é explicar como escrever com clareza.

– Sua estrutura: Uma estrutura é a base de qualquer artigo.

2 – Saiba com quem está falando

Conhecer sua audiência é tão importante quanto uma boa escrita. O melhor que você conhecer sua audiência, com mais clareza você se comunica com eles.

Deixe-me desenvolver melhor essa ideia. Pensa na sua audiência como se fosse uma criança de cinco anos de idade.

Para se comunicar com eles com eficiência, escreva da forma como se falasse com uma criança de cinco anos. Isso não os ofenderá ou os insultará. Na realidade, isso deixará com eles entendam a mensagem mais facilmente.