

AVISO IMPORTANTE: **Este é um Material de Demonstração**

Este arquivo representa uma prévia exclusiva da apostila.

Aqui, você poderá conferir algumas páginas selecionadas para conhecer de perto a qualidade, o formato e a proposta pedagógica do nosso conteúdo. Lembramos que este não é o material completo.

POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?



- × Conteúdo totalmente alinhado ao edital.
- × Teoria clara, objetiva e sempre atualizada.
- × Dicas práticas, quadros de resumo e linguagem descomplicada.
- × Questões gabaritadas
- × Bônus especiais que otimizam seus estudos.

Aproveite a oportunidade de intensificar sua preparação com um material completo e focado na sua aprovação:
Acesse agora: www.apostilasopcao.com.br

Disponível nas versões impressa e digital, com envio imediato!

Estudar com o material certo faz toda a diferença na sua jornada até a APROVAÇÃO.





SÃO PEDRO DE ALCÂNTARA-SC

**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DE
ALCÂNTARA - SANTA CATARINA - SC**

Agente Administrativo

EDITAL Nº 02/2025

**CÓD: OP-068JL-25
7908403577774**

Língua Portuguesa

1. Análise e interpretação de texto.....	7
2. Ortografia; Nova ortografia; Vocabulário.....	14
3. Usos dos porquês.....	17
4. Pontuação.....	18
5. Acentuação gráfica.....	19
6. Prosódia.....	20
7. Estrutura e formação de palavras.....	20
8. Classes gramaticais: classificação, empregos e flexões. Adjetivos eruditos. Adjetivos pátrios. Conjugação verbal; Emprego dos pronomes. Pronomes e formas de tratamento.....	21
9. Semântica: sinônimos, antônimos, homônimos e parônimos.....	28
10. Regência verbal e nominal.....	31
11. Crase.....	32
12. Concordância verbal e nominal.....	33
13. Colocação pronominal.....	35
14. Níveis de linguagem (ou níveis de fala).....	36
15. Funções da Linguagem.....	37
16. Vícios de linguagem.....	39
17. Termos essenciais da oração; Termos integrantes da oração; Termos acessórios da oração. Orações coordenadas. Orações subordinadas.....	40
18. Estilística: figuras de linguagem.....	44
19. Literatura Brasileira.....	48

Legislação

1. Constituição Federal, artigos 1 ao 19,29,30,31,37 e 38.....	59
2. Lei federal complementar nº 101/2000 - Lei de responsabilidade fiscal.....	77
3. Lei federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).....	93
4. Lei Complementar Nº 5/97 Dispõe Sobre O Estatuto Dos Servidores Públicos Do Município De São Pedro De Alcântar.....	107

Conhecimentos Específicos ***Agente Administrativo***

1. Atendimento e orientação ao público.....	131
2. Relacionamento interpessoal e Comunicação.....	132
3. Tipos de redação oficial e técnica: atestado, ata, circular, edital, ofício, relatório, requerimento e declaração.....	133
4. Arquivo: organização, transferência, sistemas e métodos de arquivamento.....	140
5. Gestão de Tempo.....	141
6. Ética e postura profissional.....	142
7. Organização administrativa dos serviços da Prefeitura: finalidades dos órgãos.....	143
8. Qualidade no atendimento ao público.....	144

ÍNDICE

9. A imagem da instituição, a imagem profissional, sigilo e postura	147
10. Noções Básicas de Administração Pública: serviços administrativos	148
11. atos administrativos.....	149
12. poderes administrativos	160
13. princípios da Administração Pública	168
14. Competências dos poderes legislativo, executivo e judiciário	169
15. Organização e racionalidade.....	170
16. Estruturas administrativas e organizacionais: organograma, fluxograma.....	171
17. Constituição Federal, artigos 1 ao 19,29,30,31,37,38.....	173
18. Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, estabelece normas gerais de Licitação e contratação para as Administrações..	174
19. Lei federal complementar nº 101/2000, Lei de responsabilidade fiscal	217
20. lei Federal nº 14.063, de 23 de setembro de 2020, lei da assinatura	217

LÍNGUA PORTUGUESA

ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO

A leitura e interpretação de textos são habilidades essenciais no âmbito dos concursos públicos, pois exigem do candidato a capacidade de compreender não apenas o sentido literal, mas também as nuances e intenções do autor. Os textos podem ser divididos em duas categorias principais: literários e não literários. A interpretação de ambos exige um olhar atento à estrutura, ao ponto de vista do autor, aos elementos de coesão e à argumentação. Neste contexto, é crucial dominar técnicas de leitura que permitam identificar a ideia central do texto, inferir informações implícitas e analisar a organização textual de forma crítica e objetiva.

— Compreensão Geral do Texto

A compreensão geral do texto consiste em identificar e captar a mensagem central, o tema ou o propósito de um texto, sejam eles explícitos ou implícitos. Esta habilidade é crucial tanto em textos literários quanto em textos não literários, pois fornece ao leitor uma visão global da obra, servindo de base para uma interpretação mais profunda. A compreensão geral vai além da simples decodificação das palavras; envolve a percepção das intenções do autor, o entendimento das ideias principais e a identificação dos elementos que estruturam o texto.

— Textos Literários

Nos textos literários, a compreensão geral está ligada à interpretação dos aspectos estéticos e subjetivos. É preciso considerar o gênero (poesia, conto, crônica, romance), o contexto em que a obra foi escrita e os recursos estilísticos utilizados pelo autor. A mensagem ou tema de um texto literário muitas vezes não é transmitido de maneira direta. Em vez disso, o autor pode utilizar figuras de linguagem (metáforas, comparações, simbolismos), criando camadas de significação que exigem uma leitura mais interpretativa.

Por exemplo, em um poema de Manuel Bandeira, como “O Bicho”, ao descrever um homem que revirava o lixo em busca de comida, a compreensão geral vai além da cena literal. O poema denuncia a miséria e a degradação humana, mas faz isso por meio de uma imagem que exige do leitor sensibilidade para captar essa crítica social indireta.

Outro exemplo: em contos como “A Hora e a Vez de Augusto Matraga”, de Guimarães Rosa, a narrativa foca na jornada de transformação espiritual de um homem. Embora o texto tenha uma história clara, sua compreensão geral envolve perceber os elementos de religiosidade e redenção que permeiam a narrativa, além de entender como o autor utiliza a linguagem regionalista para dar profundidade ao enredo.

— Textos Não Literários

Em textos não literários, como artigos de opinião, reportagens, textos científicos ou jurídicos, a compreensão geral tende a ser mais direta, uma vez que esses textos visam transmitir informações objetivas, ideias argumentativas ou instruções. Neste caso, o leitor precisa identificar claramente o tema principal ou a tese defendida pelo autor e compreender o desenvolvimento lógico do conteúdo.

Por exemplo, em um artigo de opinião sobre os efeitos da tecnologia na educação, o autor pode defender que a tecnologia é uma ferramenta essencial para o aprendizado no século XXI. A compreensão geral envolve identificar esse posicionamento e as razões que o autor oferece para sustentá-lo, como o acesso facilitado ao conhecimento, a personalização do ensino e a inovação nas práticas pedagógicas.

Outro exemplo: em uma reportagem sobre desmatamento na Amazônia, o texto pode apresentar dados e argumentos para expor a gravidade do problema ambiental. O leitor deve captar a ideia central, que pode ser a urgência de políticas de preservação e as consequências do desmatamento para o clima global e a biodiversidade.

— Estratégias de Compreensão

Para garantir uma boa compreensão geral do texto, é importante seguir algumas estratégias:

- **Leitura Atenta:** Ler o texto integralmente, sem pressa, buscando entender o sentido de cada parte e sua relação com o todo.

- **Identificação de Palavras-Chave:** Buscar termos e expressões que se repetem ou que indicam o foco principal do texto.

- **Análise do Título e Subtítulos:** Estes elementos frequentemente apontam para o tema ou ideia principal do texto, especialmente em textos não literários.

- **Contexto de Produção:** Em textos literários, o contexto histórico, cultural e social do autor pode fornecer pistas importantes para a interpretação do tema. Nos textos não literários, o contexto pode esclarecer o objetivo do autor ao produzir aquele texto, seja para informar, convencer ou instruir.

- **Perguntas Norteadoras:** Ao ler, o leitor pode se perguntar: Qual é o tema central deste texto? Qual é a intenção do autor ao escrever este texto? Há uma mensagem explícita ou implícita?

Exemplos Práticos

- **Texto Literário:** Um poema como “Canção do Exílio” de Gonçalves Dias pode, à primeira vista, parecer apenas uma descrição saudosista da pátria. No entanto, a compreensão geral

deste texto envolve entender que ele foi escrito no contexto de um poeta exilado, expressando tanto amor pela pátria quanto um sentimento de perda e distanciamento.

- **Texto Não Literário:** Em um artigo sobre as mudanças climáticas, a tese principal pode ser que a ação humana é a principal responsável pelo aquecimento global. A compreensão geral exigiria que o leitor identificasse essa tese e as evidências apresentadas, como dados científicos ou opiniões de especialistas, para apoiar essa afirmação.

– Importância da Compreensão Geral

Ter uma boa compreensão geral do texto é o primeiro passo para uma interpretação eficiente e uma análise crítica. Nos concursos públicos, essa habilidade é frequentemente testada em questões de múltipla escolha e em questões dissertativas, nas quais o candidato precisa demonstrar sua capacidade de resumir o conteúdo e de captar as ideias centrais do texto.

Além disso, uma leitura superficial pode levar a erros de interpretação, prejudicando a resolução correta das questões. Por isso, é importante que o candidato esteja sempre atento ao que o texto realmente quer transmitir, e não apenas ao que é dito de forma explícita. Em resumo, a compreensão geral do texto é a base para todas as outras etapas de interpretação textual, como a identificação de argumentos, a análise da coesão e a capacidade de fazer inferências.

– Ponto de Vista ou Ideia Central Defendida pelo Autor

O ponto de vista ou a ideia central defendida pelo autor são elementos fundamentais para a compreensão do texto, especialmente em textos argumentativos, expositivos e literários. Identificar o ponto de vista do autor significa reconhecer a posição ou perspectiva adotada em relação ao tema tratado, enquanto a ideia central refere-se à mensagem principal que o autor deseja transmitir ao leitor.

Esses elementos revelam as intenções comunicativas do texto e ajudam a esclarecer as razões pelas quais o autor constrói sua argumentação, narrativa ou descrição de determinada maneira. Assim, compreender o ponto de vista ou a ideia central é essencial para interpretar adequadamente o texto e responder a questões que exigem essa habilidade.

– Textos Literários

Nos textos literários, o ponto de vista do autor pode ser transmitido de forma indireta, por meio de narradores, personagens ou símbolos. Muitas vezes, os autores não expõem claramente suas opiniões, deixando a interpretação para o leitor. O ponto de vista pode variar entre diferentes narradores e personagens, enriquecendo a pluralidade de interpretações possíveis.

Um exemplo clássico é o narrador de “Dom Casmurro”, de Machado de Assis. Embora Bentinho (o narrador-personagem) conte a história sob sua perspectiva, o leitor percebe que o ponto de vista dele é enviesado, e isso cria ambiguidade sobre a questão central do livro: a possível traição de Capitu. Nesse caso, a ideia central pode estar relacionada à incerteza e à subjetividade das percepções humanas.

Outro exemplo: em “Vidas Secas”, de Graciliano Ramos, o ponto de vista é o de uma narrativa em terceira pessoa que se foca nos personagens humildes e no sofrimento causado pela seca no sertão nordestino. A ideia central do texto é a denúncia

das condições de vida precárias dessas pessoas, algo que o autor faz por meio de uma linguagem econômica e direta, alinhada à dureza da realidade descrita.

Nos poemas, o ponto de vista também pode ser identificado pelo eu lírico, que expressa sentimentos, reflexões e visões de mundo. Por exemplo, em “O Navio Negreiro”, de Castro Alves, o eu lírico adota um tom de indignação e denúncia ao descrever as atrocidades da escravidão, reforçando uma ideia central de crítica social.

– Textos Não Literários

Em textos não literários, o ponto de vista é geralmente mais explícito, especialmente em textos argumentativos, como artigos de opinião, editoriais e ensaios. O autor tem o objetivo de convencer o leitor de uma determinada posição sobre um tema. Nesse tipo de texto, a tese (ideia central) é apresentada de forma clara logo no início, sendo defendida ao longo do texto com argumentos e evidências.

Por exemplo, em um artigo de opinião sobre a reforma tributária, o autor pode adotar um ponto de vista favorável à reforma, argumentando que ela trará justiça social e reduzirá as desigualdades econômicas. A ideia central, neste caso, é a defesa da reforma como uma medida necessária para melhorar a distribuição de renda no país. O autor apresentará argumentos que sustentem essa tese, como dados econômicos, exemplos de outros países e opiniões de especialistas.

Nos textos científicos e expositivos, a ideia central também está relacionada ao objetivo de informar ou esclarecer o leitor sobre um tema específico. A neutralidade é mais comum nesses casos, mas ainda assim há um ponto de vista que orienta a escolha das informações e a forma como elas são apresentadas. Por exemplo, em um relatório sobre os efeitos do desmatamento, o autor pode não expressar diretamente uma opinião, mas ao apresentar evidências sobre o impacto ambiental, está implicitamente sugerindo a importância de políticas de preservação.

– Como Identificar o Ponto de Vista e a Ideia Central

Para identificar o ponto de vista ou a ideia central de um texto, é importante atentar-se a certos aspectos:

1. Título e Introdução: Muitas vezes, o ponto de vista do autor ou a ideia central já são sugeridos pelo título do texto ou pelos primeiros parágrafos. Em artigos e ensaios, o autor frequentemente apresenta sua tese logo no início, o que facilita a identificação.

2. Linguagem e Tom: A escolha das palavras e o tom (objetivo, crítico, irônico, emocional) revelam muito sobre o ponto de vista do autor. Uma linguagem carregada de emoção ou uma sequência de dados e argumentos lógicos indicam como o autor quer que o leitor interprete o tema.

3. Seleção de Argumentos: Nos textos argumentativos, os exemplos, dados e fatos apresentados pelo autor refletem o ponto de vista defendido. Textos favoráveis a uma determinada posição tenderão a destacar aspectos que reforcem essa perspectiva, enquanto minimizam ou ignoram os pontos contrários.

4. Conectivos e Estrutura Argumentativa: Conectivos como “portanto”, “por isso”, “assim”, “logo” e “no entanto” são usados para introduzir conclusões ou para contrastar argumentos, ajudando a deixar claro o ponto de vista do autor. A organização do texto em blocos de ideias também pode indicar a progressão da defesa da tese.

5. Conclusão: Em muitos textos, a conclusão serve para reafirmar o ponto de vista ou ideia central. Neste momento, o autor resume os principais argumentos e reforça a posição defendida, ajudando o leitor a compreender a ideia principal.

Exemplos Práticos

- **Texto Literário:** No conto “A Cartomante”, de Machado de Assis, o narrador adota uma postura irônica, refletindo o ceticismo em relação à superstição. A ideia central do texto gira em torno da crítica ao comportamento humano que, por vezes, busca respostas mágicas para seus problemas, ignorando a racionalidade.

- **Texto Não Literário:** Em um artigo sobre os benefícios da alimentação saudável, o autor pode adotar o ponto de vista de que uma dieta equilibrada é fundamental para a prevenção de doenças e para a qualidade de vida. A ideia central, portanto, é que os hábitos alimentares influenciam diretamente a saúde, e isso será sustentado por argumentos baseados em pesquisas científicas e recomendações de especialistas.

– Diferença entre Ponto de Vista e Ideia Central

Embora relacionados, ponto de vista e ideia central não são sinônimos. O ponto de vista refere-se à posição ou perspectiva do autor em relação ao tema, enquanto a ideia central é a mensagem principal que o autor quer transmitir. Um texto pode defender a mesma ideia central a partir de diferentes pontos de vista. Por exemplo, dois textos podem defender a preservação do meio ambiente (mesma ideia central), mas um pode adotar um ponto de vista econômico (focando nos custos de desastres naturais) e o outro, um ponto de vista social (focando na qualidade de vida das futuras gerações).

— Argumentação

A argumentação é o processo pelo qual o autor apresenta e desenvolve suas ideias com o intuito de convencer ou persuadir o leitor. Em um texto argumentativo, a argumentação é fundamental para a construção de um raciocínio lógico e coeso que sustente a tese ou ponto de vista do autor. Ela se faz presente em diferentes tipos de textos, especialmente nos dissertativos, artigos de opinião, editoriais e ensaios, mas também pode ser encontrada de maneira indireta em textos literários e expositivos.

A qualidade da argumentação está diretamente ligada à clareza, à consistência e à relevância dos argumentos apresentados, além da capacidade do autor de antecipar e refutar possíveis contra-argumentos. Ao analisar a argumentação de um texto, é importante observar como o autor organiza suas ideias, quais recursos utiliza para justificar suas posições e de que maneira ele tenta influenciar o leitor.

– Estrutura da Argumentação

A argumentação em um texto dissertativo-argumentativo, por exemplo, costuma seguir uma estrutura lógica que inclui:

1. Tese: A tese é a ideia central que o autor pretende defender. Ela costuma ser apresentada logo no início do texto, frequentemente na introdução. A tese delimita o ponto de vista do autor sobre o tema e orienta toda a argumentação subsequente.

2. Argumentos: São as justificativas que sustentam a tese. Podem ser de vários tipos, como argumentos baseados em fatos, estatísticas, opiniões de especialistas, experiências concretas ou raciocínios lógicos. O autor utiliza esses argumentos para demonstrar a validade de sua tese e persuadir o leitor.

3. Contra-argumentos e Refutação: Muitas vezes, para fortalecer sua argumentação, o autor antecipa e responde a possíveis objeções ao seu ponto de vista. A refutação é uma estratégia eficaz que demonstra que o autor considerou outras perspectivas, mas que tem razões para desconsiderá-las ou contestá-las.

4. Conclusão: Na conclusão, o autor retoma a tese inicial e resume os principais pontos da argumentação, reforçando seu ponto de vista e buscando deixar uma impressão duradoura no leitor.

– Tipos de Argumentos

A argumentação pode utilizar diferentes tipos de argumentos, dependendo do objetivo do autor e do contexto do texto. Entre os principais tipos, podemos destacar:

1. Argumento de autoridade: Baseia-se na citação de especialistas ou de instituições renomadas para reforçar a tese. Esse tipo de argumento busca emprestar credibilidade à posição defendida.

Exemplo: “Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), uma alimentação equilibrada pode reduzir em até 80% o risco de doenças crônicas, como diabetes e hipertensão.”

2. Argumento de exemplificação: Utiliza exemplos concretos para ilustrar e validar o ponto de vista defendido. Esses exemplos podem ser tirados de situações cotidianas, casos históricos ou experimentos.

Exemplo: “Em países como a Suécia e a Finlândia, onde o sistema educacional é baseado na valorização dos professores, os índices de desenvolvimento humano são superiores à média global.”

3. Argumento lógico (ou dedutivo): É baseado em um raciocínio lógico que estabelece uma relação de causa e efeito, levando o leitor a aceitar a conclusão apresentada. Esse tipo de argumento pode ser dedutivo (parte de uma premissa geral para uma conclusão específica) ou indutivo (parte de exemplos específicos para uma conclusão geral).

Exemplo dedutivo: “Todos os seres humanos são mortais. Sócrates é um ser humano. Logo, Sócrates é mortal.”

Exemplo indutivo: “Diversos estudos demonstram que o uso excessivo de telas prejudica a visão. Portanto, o uso prolongado de celulares e computadores também pode afetar negativamente a saúde ocular.”

4. Argumento emocional (ou patético): Apela aos sentimentos do leitor, utilizando a emoção como meio de convencimento. Este tipo de argumento pode despertar empatia, compaixão, medo ou revolta no leitor, dependendo da maneira como é apresentado.

Exemplo: “Milhares de crianças morrem de fome todos os dias enquanto toneladas de alimentos são desperdiçadas em países desenvolvidos. É inaceitável que, em pleno século XXI, ainda enfrentemos essa realidade.”

5. Argumento de comparação ou analogia: Compara situações semelhantes para fortalecer o ponto de vista do autor. A comparação pode ser entre eventos, fenômenos ou comportamentos para mostrar que a lógica aplicada a uma situação também se aplica à outra.

Exemplo: “Assim como o cigarro foi amplamente aceito durante décadas, até que seus malefícios para a saúde fossem comprovados, o consumo excessivo de açúcar hoje deve ser visto com mais cautela, já que estudos indicam seus efeitos nocivos a longo prazo.”

– Coesão e Coerência na Argumentação

A eficácia da argumentação depende também da coesão e coerência no desenvolvimento das ideias. Coesão refere-se aos mecanismos linguísticos que conectam as diferentes partes do texto, como pronomes, conjunções e advérbios. Estes elementos garantem que o texto flua de maneira lógica e fácil de ser seguido.

Exemplo de conectivos importantes:

- Para adicionar informações: “além disso”, “também”, “ademais”.
- Para contrastar ideias: “no entanto”, “por outro lado”, “todavia”.
- Para concluir: “portanto”, “assim”, “logo”.

Já a coerência diz respeito à harmonia entre as ideias, ou seja, à lógica interna do texto. Um texto coerente apresenta uma relação clara entre a tese, os argumentos e a conclusão. A falta de coerência pode fazer com que o leitor perca o fio do raciocínio ou não aceite a argumentação como válida.

– Exemplos Práticos de Argumentação

- **Texto Argumentativo (Artigo de Opinião):** Em um artigo que defenda a legalização da educação domiciliar no Brasil, a tese pode ser que essa prática oferece mais liberdade educacional para os pais e permite uma personalização do ensino. Os argumentos poderiam incluir exemplos de países onde a educação domiciliar é bem-sucedida, dados sobre o desempenho acadêmico de crianças educadas em casa e opiniões de especialistas. O autor também pode refutar os argumentos de que essa modalidade de ensino prejudica a socialização das crianças, citando estudos que mostram o contrário.

- **Texto Literário:** Em obras literárias, a argumentação pode ser mais sutil, mas ainda está presente. No romance “Capitães da Areia”, de Jorge Amado, embora a narrativa siga a vida de crianças abandonadas nas ruas de Salvador, a estrutura do texto e a escolha dos eventos apresentados constroem uma crítica implíci-

ta à desigualdade social e à falta de políticas públicas eficazes. A argumentação é feita de maneira indireta, por meio das experiências dos personagens e do ambiente descrito.

– Análise Crítica da Argumentação

Para analisar criticamente a argumentação de um texto, é importante que o leitor:

1. Avalie a pertinência dos argumentos: Os argumentos são válidos e relevantes para sustentar a tese? Estão bem fundamentados?

2. Verifique a solidez da lógica: O raciocínio seguido pelo autor é coerente? Há falácias argumentativas que enfraquecem a posição defendida?

3. Observe a diversidade de fontes: O autor utiliza diferentes tipos de argumentos (fatos, opiniões, dados) para fortalecer sua tese, ou a argumentação é unilateral e pouco fundamentada?

4. Considere os contra-argumentos: O autor reconhece e refuta pontos de vista contrários? Isso fortalece ou enfraquece a defesa da tese?

– Elementos de Coesão

Os elementos de coesão são os recursos linguísticos que garantem a conexão e a fluidez entre as diferentes partes de um texto. Eles são essenciais para que o leitor compreenda como as ideias estão relacionadas e para que o discurso seja entendido de forma clara e lógica. Em termos práticos, a coesão se refere à capacidade de manter as frases e parágrafos interligados, criando uma progressão lógica que permite ao leitor seguir o raciocínio do autor sem perder o fio condutor.

A coesão textual pode ser alcançada por meio de diversos mecanismos, como o uso de conectivos, pronomes, elipses e sinônimos, que evitam repetições desnecessárias e facilitam a transição entre as ideias. Em textos argumentativos e dissertativos, esses elementos desempenham um papel fundamental na organização e no desenvolvimento da argumentação.

– Tipos de Coesão

Os principais tipos de coesão podem ser divididos em coesão referencial, coesão sequencial e coesão lexical. Cada um deles envolve diferentes estratégias que contribuem para a unidade e a clareza do texto.

1. Coesão Referencial

A coesão referencial ocorre quando um elemento do texto remete a outro já mencionado, garantindo que as ideias sejam retomadas ou antecipadas sem a necessidade de repetição direta. Isso pode ser feito por meio de pronomes, advérbios ou outras expressões que retomam conceitos, pessoas ou objetos mencionados anteriormente.

Os principais mecanismos de coesão referencial incluem:

- **Pronomes pessoais:** Usados para substituir substantivos mencionados anteriormente.

- Exemplo: João comprou um livro novo. Ele estava ansioso para lê-lo.

LEGISLAÇÃO

CONSTITUIÇÃO FEDERAL, ARTIGOS 1 AO 19,29,30,31,37 E 38

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.

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 desiguavam.

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.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Agente Administrativo

ATENDIMENTO E ORIENTAÇÃO AO PÚBLICO

O atendimento ao público é uma das funções mais relevantes desempenhadas pelos agentes administrativos, especialmente nos órgãos públicos. Esse papel exige, além de conhecimentos técnicos, habilidades interpessoais e uma conduta ética irrepreensível, pois representa a porta de entrada entre o Estado e o cidadão. Em tempos de crescente exigência por eficiência e transparência no serviço público, a qualidade do atendimento tornou-se um dos principais indicadores da credibilidade das instituições públicas. O agente administrativo, nesse contexto, atua como elo direto entre a administração pública e a sociedade, sendo responsável por orientar, esclarecer, encaminhar e resolver demandas dos usuários dos serviços públicos.

É fundamental compreender que a atividade de atendimento não se restringe à simples prestação de informações. Ela envolve a capacidade de escutar atentamente, identificar necessidades, agir com empatia e manter uma postura acolhedora, mesmo diante de situações adversas.

Princípios e normas do atendimento público

O atendimento público deve obedecer aos princípios constitucionais que regem a Administração Pública, notadamente os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Esses princípios norteiam toda a conduta do agente público no exercício de suas funções, sendo essenciais para assegurar que o serviço prestado seja de qualidade, igualitário e transparente.

A norma mais diretamente relacionada à qualidade no atendimento é o Decreto nº 3.507/2000, que estabelece diretrizes para a simplificação do atendimento ao público na administração federal. Além disso, há códigos de conduta e manuais internos que orientam o comportamento dos servidores em cada órgão, reforçando valores como cortesia, presteza, respeito e confidencialidade. O agente deve estar sempre atualizado em relação a essas normativas, pois elas definem limites e possibilidades de sua atuação frente ao cidadão.

Habilidades e comportamentos essenciais

Para exercer com excelência a função de atendimento, o agente administrativo deve desenvolver diversas habilidades, sendo a comunicação clara e eficaz uma das mais importantes. É necessário saber se expressar de maneira objetiva, compreensível e respeitosa, tanto de forma verbal quanto por escrito. Outro ponto essencial é a escuta ativa: saber ouvir atentamente as demandas dos usuários sem interrupções, demonstrando interesse e empatia.

A postura profissional também é um componente crítico. O servidor deve se apresentar com discrição, educação, e com vestimenta compatível com o ambiente institucional. A neutralidade emocional diante de situações estressantes é uma habili-

dade estratégica, pois o servidor frequentemente se depara com cidadãos insatisfeitos, apressados ou emocionalmente abalados. Manter a calma, sem perder a assertividade, é uma marca do profissional capacitado.

Técnicas e boas práticas de atendimento

O processo de atendimento envolve diversas etapas que devem ser realizadas com atenção. Inicialmente, é necessário acolher o cidadão de forma cordial e identificar sua demanda com precisão. Isso exige paciência, objetividade e uma escuta ativa. No atendimento presencial, o agente deve utilizar uma linguagem acessível, evitar jargões técnicos e manter um tom amigável. Olhar nos olhos, chamar a pessoa pelo nome (quando apropriado) e manter uma postura corporal aberta são estratégias que transmitem respeito e disposição.

No atendimento telefônico, a apresentação clara é essencial: o servidor deve se identificar, informar o setor e estar preparado para ouvir com atenção. É necessário evitar ruídos na comunicação, como falar muito rápido ou utilizar termos confusos. O mesmo cuidado se aplica ao atendimento por meios eletrônicos (e-mails, chats, formulários), em que a resposta deve ser precisa, educada e completa.

Qualidade no atendimento público

A qualidade no atendimento público pode ser avaliada por diversas dimensões, como a confiabilidade, a empatia, a segurança na informação, a rapidez na resposta e a tangibilidade, ou seja, a aparência do ambiente de atendimento e dos materiais utilizados. Todos esses fatores influenciam diretamente na satisfação do cidadão.

Um serviço público de qualidade busca constantemente melhorar sua forma de atender e resolver as demandas da população. A escuta ativa, o levantamento de dados sobre a satisfação dos usuários e a análise de reclamações e sugestões são fundamentais para essa melhoria contínua. Além disso, o servidor deve estar atento à imagem institucional: cada interação com o público impacta na reputação do órgão, positiva ou negativamente.

Casos práticos e resolução de conflitos

No cotidiano do agente administrativo, é comum lidar com situações desafiadoras, como cidadãos que não trouxeram a documentação correta, longas filas de espera, dúvidas recorrentes sobre processos e, até mesmo, agressividade verbal. Nesses momentos, o agente deve manter a calma, demonstrar empatia e buscar uma solução viável, mesmo que seja encaminhar o usuário ao setor competente.

A resolução de conflitos exige equilíbrio emocional e conhecimento dos fluxos internos do órgão. Quando uma demanda não pode ser resolvida de imediato, o servidor deve orientar com clareza os passos que o cidadão deve seguir, fornecendo prazos realistas e contatos úteis. Em casos mais delicados, pode ser ne-

cessário acionar a ouvidoria ou utilizar formulários formais de registro. A mediação de conflitos, quando bem conduzida, fortalece a confiança da população na instituição.

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL E COMUNICAÇÃO

O exercício da função de agente administrativo no setor público vai muito além da execução de tarefas burocráticas. Envolve, acima de tudo, habilidades humanas, como a capacidade de se comunicar com clareza, escutar com empatia e manter um bom relacionamento interpessoal com colegas de trabalho, superiores e, principalmente, com o público atendido. Em um ambiente onde o agente representa diretamente o órgão público, essas competências são determinantes para a qualidade dos serviços prestados e para a imagem institucional que será transmitida à sociedade.

O relacionamento interpessoal e a comunicação eficiente constituem, portanto, elementos fundamentais para a construção de um serviço público mais eficaz, humanizado e alinhado aos princípios da administração pública, especialmente os da eficiência, moralidade e publicidade.

Conceitos centrais

Relacionamento interpessoal refere-se à capacidade de interagir de forma positiva, respeitosa e produtiva com outras pessoas, mantendo relações harmoniosas no ambiente de trabalho e nas interações com o público. No serviço público, isso significa agir com cortesia, empatia, respeito à diversidade e habilidade para trabalhar em equipe, mesmo em ambientes tensos ou sob pressão.

Já a comunicação interpessoal é a habilidade de transmitir e receber informações de forma clara, precisa e adequada ao contexto. A comunicação pode ocorrer de forma verbal (fala e escuta), não verbal (expressões faciais, gestos, postura corporal) e escrita (memorandos, e-mails, formulários). Para o agente administrativo, saber se expressar corretamente e compreender o outro são requisitos indispensáveis para evitar conflitos, garantir o entendimento das demandas e prestar um serviço eficiente.

Essas duas competências estão intrinsecamente ligadas: uma comunicação eficaz melhora o relacionamento interpessoal e, por sua vez, bons relacionamentos facilitam a comunicação, promovendo um ambiente de trabalho mais colaborativo e satisfatório para todos os envolvidos.

Habilidades e comportamentos essenciais

Para que o agente administrativo exerça bem seu papel, algumas habilidades devem ser desenvolvidas continuamente. A empatia é uma das mais relevantes: trata-se da capacidade de se colocar no lugar do outro, compreendendo suas necessidades e emoções sem julgamentos. Essa atitude é fundamental no atendimento ao público, especialmente quando se lida com pessoas em situações de vulnerabilidade ou estresse.

A escuta ativa é outra habilidade imprescindível. Consiste em ouvir com atenção total, sem interromper, demonstrando interesse e confirmando o entendimento da mensagem recebida. Além disso, a assertividade, ou seja, a capacidade de se expressar

com clareza e respeito, também é uma característica essencial, pois evita mal-entendidos e estabelece limites de forma equilibrada.

Outros comportamentos importantes incluem a postura ética, a discricção, o respeito à hierarquia e a flexibilidade diante das diferenças e imprevistos. Um agente que sabe adaptar sua linguagem ao perfil do público, que consegue mediar conflitos com equilíbrio emocional e que trabalha em equipe de forma colaborativa certamente se destaca no exercício de suas funções.

Boas práticas no ambiente público

No ambiente público, o relacionamento interpessoal e a comunicação ganham ainda mais relevância por envolverem diretamente o atendimento à população. Algumas boas práticas devem ser observadas por todo agente administrativo:

- Acolher o cidadão com cortesia, utilizando linguagem acessível e postura respeitosa;
- Utilizar diferentes canais de comunicação (presencial, telefônico, digital) de maneira eficiente, sempre buscando transmitir informações com clareza e objetividade;
- Adaptar o tom de voz, o vocabulário e a linguagem corporal de acordo com a situação, sem perder a formalidade e o profissionalismo exigidos;
- Manter-se sempre atualizado sobre os procedimentos internos e os serviços oferecidos, para fornecer orientações precisas;
- Agir com imparcialidade e neutralidade emocional, especialmente diante de situações de conflito ou insatisfação por parte do usuário.

Essas práticas não apenas melhoram a experiência do cidadão como fortalecem a confiança da sociedade na administração pública, sendo fatores decisivos para o sucesso institucional.

Benefícios e impactos

O desenvolvimento de competências relacionais e comunicativas gera uma série de benefícios tanto para o agente quanto para o órgão público. No nível individual, essas habilidades promovem maior satisfação no trabalho, redução de conflitos, melhor integração com a equipe e maior chance de crescimento profissional. No nível organizacional, contribuem para a construção de um ambiente mais saudável, eficiente e centrado no usuário.

Quando o atendimento é realizado com empatia, clareza e respeito, o cidadão sente-se valorizado, compreendido e mais confiante na resolução de suas demandas. Isso gera uma percepção positiva sobre o serviço público, o que pode resultar em menor número de reclamações, aumento da produtividade dos servidores e melhoria dos indicadores institucionais.

Além disso, o bom relacionamento interpessoal facilita o trabalho em equipe, promove a troca de conhecimentos e incentiva a cooperação entre setores, o que é fundamental em órgãos públicos de grande porte e com funções complexas.

TIPOS DE REDAÇÃO OFICIAL E TÉCNICA: ATESTADO, ATA, CIRCULAR, EDITAL, OFÍCIO, RELATÓRIO, REQUERIMENTO E DECLARAÇÃO

A REDAÇÃO OFICIAL É

A redação oficial representa a maneira como o Poder Público redige seus atos normativos e comunicações, garantindo clareza, eficiência e uniformidade no relacionamento entre órgãos públicos e entre estes e os cidadãos. Esse tipo de redação está profundamente vinculado à função estatal, pois reflete diretamente os princípios constitucionais da administração pública, como legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, previstos no artigo 37 da Constituição Federal.

Diferente da redação literária, jornalística ou particular, a redação oficial não tem espaço para estilo pessoal, subjetividade ou ornamentos desnecessários. Seu foco está em transmitir, de forma direta e precisa, informações, decisões ou solicitações administrativas. Isso significa que, ao redigir um texto oficial, o servidor público não fala em nome próprio, mas como representante de um órgão ou entidade do Estado. Assim, mesmo quando assinados por uma autoridade específica, os documentos oficiais são sempre considerados manifestações institucionais, e não individuais.

O Manual de Redação da Presidência da República, utilizado como principal referência, explica que a redação oficial deve sempre:

- comunicar com objetividade, isto é, ir direto ao ponto;
- garantir máxima clareza, evitando ambiguidades;
- usar a norma padrão da língua portuguesa, assegurando respeito às regras gramaticais vigentes;
- apresentar formalidade e padronização, a fim de manter a seriedade e a uniformidade necessárias à comunicação pública.

Um ponto essencial é compreender que a redação oficial abarca não apenas o conteúdo dos documentos (o que se escreve), mas também sua forma e estrutura (como se escreve e como se apresenta). Isso inclui aspectos como:

- o uso correto do cabeçalho com o brasão nacional;
- a identificação precisa do expediente (ofício, memorando, exposição de motivos etc.);
- a diagramação padronizada (margens, fontes, espaçamento);

o respeito às normas atualizadas, como a recente substituição de pronomes de tratamento formais por “Senhor(a)”, conforme Decreto nº 9.758/2019, salvo exceções justificadas.

Outro elemento que distingue a redação oficial é a obrigatoriedade de adequação ao destinatário. Um documento pode ser endereçado a outro órgão público, a uma entidade privada ou a um cidadão comum, e a redação deve sempre refletir a finalidade dessa comunicação, ajustando o vocativo, o tom e o grau de detalhamento conforme o caso.

No entanto, independentemente do destinatário, todos os documentos devem respeitar os padrões fixados nos manuais oficiais, pois tais padrões visam assegurar eficiência administrativa, transparência e acesso à informação.

► **Funções essenciais da redação oficial**

- **Normatizar:** Quando se trata de atos normativos (leis, decretos, portarias), a redação oficial serve para estabelecer regras claras que orientem a conduta de cidadãos e entidades.
- **Informar:** Muitos expedientes oficiais têm a única função de informar fatos, decisões, posições administrativas, ou prestar contas.
- **Instruir:** A redação oficial também é usada para instruir processos administrativos, formalizando pedidos, pareceres, relatórios e análises que servirão de base para decisões futuras.
- **Decidir:** Determinados documentos expressam diretamente a decisão de uma autoridade ou órgão, encerrando uma fase de análise ou deliberação.
- **Comunicar-se institucionalmente:** Serve ainda para manter um fluxo ordenado de informações entre unidades internas de um mesmo órgão, entre diferentes órgãos, ou entre o setor público e a sociedade.

► **Contexto histórico e atualização normativa**

O Manual de Redação da Presidência da República foi criado em 1991 e desde então passou por diversas atualizações. A versão mais recente, de 2018, incorporou mudanças relevantes, como o reconhecimento do impacto das tecnologias digitais (e-mails, sistemas eletrônicos de informações, certificação digital) e das novas exigências de transparência administrativa.

Mais recentemente, o Decreto nº 9.758/2019 trouxe mudanças nos pronomes de tratamento, abolindo o uso de formas como “Vossa Excelência”, “Vossa Senhoria”, “doutor”, “ilustríssimo” e similares, exceto quando houver previsão específica na legislação ou regulamentos da carreira.

Essa atualização reflete uma tendência de modernização da linguagem administrativa, buscando aproximá-la do cidadão comum e reduzir formalismos excessivos. No entanto, isso não significa abandonar a formalidade ou os padrões exigidos, mas sim alinhar a comunicação oficial com as práticas de uma administração mais acessível, transparente e eficiente.

► **Redação oficial como ferramenta estratégica**

Não se trata apenas de um requisito burocrático, mas de uma ferramenta estratégica: uma redação oficial bem-feita evita dúvidas, reduz retrabalho, previne litígios, facilita a fiscalização dos atos administrativos e promove a boa governança.

Por isso, estudar e dominar as normas e práticas da redação oficial é fundamental para qualquer servidor público, principalmente para aqueles que desejam ingressar por meio de concursos públicos e desempenhar funções administrativas de forma eficaz.

ATRIBUTOS DA REDAÇÃO OFICIAL

Os atributos da redação oficial representam as qualidades essenciais que devem estar presentes em qualquer documento administrativo, garantindo que ele cumpra sua função pública com eficiência, clareza e respeito às normas vigentes. Esses atributos não são meras recomendações estilísticas; eles decorrem diretamente dos princípios constitucionais que orientam a administração pública.



nistração pública, especialmente os da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (artigo 37 da Constituição Federal).

► **Clareza e Precisão**

A clareza é considerada a base da redação oficial: significa que o texto deve ser compreendido imediatamente pelo destinatário, sem margem para ambiguidades. Um documento oficial obscuro ou complicado não apenas dificulta a comunicação como também fere o princípio da publicidade, que exige transparência e compreensão ampla por parte da sociedade.

Para garantir clareza, recomenda-se:

- Usar palavras simples e conhecidas pelo público geral, evitando jargões técnicos quando não essenciais.
- Construir frases curtas, preferindo a ordem direta: sujeito + verbo + complementos.
- Explicitar o significado de siglas na primeira vez que aparecem no texto.
- Evitar neologismos, regionalismos e palavras estrangeiras desnecessárias (quando indispensáveis, grafá-las em itálico).

Já a precisão complementa a clareza: significa escolher termos que transmitam exatamente a ideia pretendida, sem exageros ou margem para interpretações equivocadas. Isso inclui evitar sinônimos apenas por “variedade de estilo” e revisar cuidadosamente o texto para eliminar expressões ambíguas.

► **Objetividade**

Ser objetivo é ir direto ao assunto, sem rodeios, desvios ou ornamentos desnecessários. O redator deve ter clareza sobre o propósito do documento e distinguir as informações essenciais das secundárias.

Por exemplo, um memorando que solicita material de escritório não precisa discorrer sobre as dificuldades logísticas da unidade ou as condições climáticas do período — basta apresentar o pedido, justificativa concisa e os detalhes práticos.

Recomendações práticas:

- Evitar frases como “Tenho a honra de”, “Tenho o prazer de” ou “Cumpre-me informar que”; prefira formas diretas como “Informo”, “Solicito” ou “Comunico”.
- Limitar-se ao necessário, excluindo comentários pessoais, opiniões não solicitadas ou justificativas exageradas.

► **Concisão**

A concisão é a capacidade de expressar o máximo de informação com o mínimo de palavras, sem prejudicar o conteúdo essencial. Atenção: concisão não é cortar ideias importantes, mas eliminar redundâncias e detalhes supérfluos.

Veja este exemplo problemático (retirado de modelo oficial para fins didáticos):

“Apurado, com impressionante agilidade e precisão, naquela tarde de 2009, o resultado da consulta à população acriana, verificou-se que a esmagadora e ampla maioria da população daquele distante estado manifestou-se pela efusiva e indubitável rejeição da alteração realizada pela Lei nº 11.662/2008.”

Versão concisa:

“Apurado o resultado da consulta à população acriana, verificou-se que a maioria manifestou-se pela rejeição da alteração da Lei nº 11.662/2008.”

► **Coesão e Coerência**

Coesão e coerência garantem a harmonia entre os elementos do texto. Coesão é a ligação entre frases e parágrafos, usando mecanismos linguísticos como pronomes, conjunções e elipses; coerência é a lógica interna do texto, assegurando que as ideias façam sentido no conjunto.

Exemplos de coesão:

- **Uso de pronomes:** “O presidente sancionou a lei. Ele destacou a importância da medida.”
- **Substituição:** “O projeto foi aprovado. A proposta beneficiará milhares.”
- **Elipse:** “O relatório inclui dados gerais; o parecer, apenas os detalhes técnicos.”

► **Impessoalidade**

A impessoalidade significa excluir impressões ou preferências pessoais do redator, mantendo o foco no interesse público e na função institucional. Um expediente oficial não deve conter marcas pessoais como opiniões subjetivas, elogios ou críticas individuais. Ele é sempre elaborado em nome do órgão, não da pessoa que o assina.

O que evitar:

- Expressões pessoais como “Na minha opinião”, “Acho que”, “Creio ser adequado”.
- Qualquer referência desnecessária a emoções, preferências ou impressões individuais.

► **Formalidade e Padronização**

A formalidade não significa linguagem complicada ou rebuscada, mas respeito às normas e ritos que asseguram civilidade e uniformidade no trato administrativo. Isso inclui não apenas as palavras usadas, mas também a apresentação gráfica e o formato.

Com a atualização pelo Decreto nº 9.758/2019, foi abolido o uso obrigatório de pronomes como “Vossa Excelência” e “Vossa Senhoria” nas comunicações internas entre agentes públicos federais, adotando-se “Senhor” ou “Senhora” como forma padrão, salvo exceções específicas.

Além disso, os documentos oficiais devem obedecer à padronização de layout, fonte (Calibri ou Carlito, tamanho 12), margens, cabeçalhos e rodapés, conforme descrito no manual oficial.

► **Uso da Norma Padrão**

Por fim, todos os documentos oficiais devem ser redigidos conforme a norma culta da língua portuguesa, afastando regionalismos, modismos e gírias. Isso não implica em usar um texto artificialmente rebuscado, mas sim seguir as regras de gramática, ortografia e pontuação corretamente.

