

# **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](http://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.**





**IBRAM DF**

**Técnico De Atividades  
Do Meio Ambiente –  
Agente Administrativo**

COM BASE NO EDITAL 2009

CÓD: OP-058JH-25  
7908403577101

## ***Língua Portuguesa***

1. Compreensão e interpretação de textos .....	7
2. Tipologia textual .....	10
3. Ortografia oficial .....	11
4. Acentuação gráfica.....	16
5. Emprego das classes de palavras .....	19
6. Emprego do sinal indicativo de crase.....	28
7. Sintaxe da oração e do período .....	30
8. Pontuação .....	32
9. Concordância nominal e verbal .....	35
10. Regência nominal e verbal.....	39
11. Significação das palavras.....	41
12. Redação de correspondências oficiais .....	43

## ***Conhecimentos de Informática***

1. Sistema operacional e ambiente Linux .....	55
2. Edição de textos, planilhas e apresentações em ambiente Linux .....	56
3. Sistema operacional e ambiente Windows.....	61
4. Edição de textos, planilhas e apresentações em ambiente Windows .....	63
5. Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet. Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Intranet.....	67
6. Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas .....	75
7. Segurança da informação. Procedimentos de segurança. Noções de vírus e pragas virtuais. Noções de firewall. Aplicativos para segurança (anti-vírus, anti-spyware, etc).....	78
8. Procedimentos de backup .....	79

## ***Raciocínio Lógico***

1. Lógica sentencial.....	83
2. Lógica primeira ordem.....	88
3. Contagem: princípio aditivo e multiplicativo. Arranjo. Permutação. Combinação simples e com repetição .....	90

## ***Relações Públicas***

1. Ética no serviço público: comportamento profissional; atitudes no serviço; organização do trabalho; prioridade em serviço. ....	97
2. Qualidade no atendimento ao público: comunicabilidade; apresentação; atenção; cortesia; interesse; presteza; eficiência; tolerância; discricção; conduta; objetividade.....	98
3. Trabalho em equipe: personalidade e relacionamento; eficácia no comportamento interpessoal; servidor e opinião pública; o órgão e a opinião pública; fatores positivos do relacionamento; comportamento receptivo e defensivo; empatia; compreensão mútua .....	101

---

## **Gestão Administrativa**

1. Técnicas de arquivamento: classificação, organização, arquivos correntes e protocolo.....	109
2. Procedimentos administrativos .....	110
3. Noções de processos licitatórios.....	110
4. Noções de administração financeira, de recursos humanos e de material .....	124

## **Matemática**

1. Princípios de contagem.....	149
2. Sistema legal de medidas.....	152
3. Razões e proporções.....	154
4. Regras de três simples e composta.....	156
5. Porcentagens .....	157
6. Equações e inequações de 1º e de 2º grau .....	160
7. Funções e gráficos.....	163
8. Sequências numéricas. Progressões aritméticas e geométricas.....	167
9. Juros simples e compostos .....	172

## **Conteúdo Digital**

### **Legislação**

1. Lei orgânica do distrito federal regime jurídico dos servidores do ggf .....	3
2. Lei nº 8.112/90, adotada pelo Distrito Federal por meio da Lei nº 197/91 e legislação distrital superveniente .....	34
3. Leis federais: nº 6.938/81 – Cria a Política Nacional de Meio Ambiente e Decreto nº 99.274/90 .....	60
4. CÓDIGO FLORESTAL nº 12.651/2012 .....	73
5. Lei de Crimes Ambientais: LEI Nº 9.605, DE 12 DE FEVEREIRO DE 1998.....	92
6. LEI nº 9.985/2000 – Institui o Sistema Nacional de Unidades de Conservação da Natureza.....	99
7. Decreto Federal s/n de 10/01/2002 – Cria a APA do Planalto Central.....	108
8. Lei nº 9.433/97 – Institui a Política Nacional de Recursos Hídricos .....	109
9. Leis Distritais: nº 41 de 13/9/1989 – Cria a Política Ambiental no Distrito Federal; nº 2.725 de 13/6/2001 – Política de Recursos Hídricos no DF; nº 3.984 de 28/5/2007 – Cria o IBRAM .....	116
10. Lei Complementar nº 961/2019 – Dispõe sobre a criação, implantação e gestão de parques urbanos no Distrito Federal e dá outras providências.....	130
11. Decretos Distritais: nº 22.358/2001 – Regulamenta a Lei nº 2.725/2001; Lei nº 22.359/2001.....	131
12. DECRETO Nº 39.558/2018 - Regimento Interno do Instituto do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos do Distrito Federal - Brasília Ambiental - IBRAM .....	141
13. Resoluções do CONAMA: nº 01 de 1986; nº 237 de 1997; nº 302 de 2002; nº 303 de 2002; nº 369 de 2006 Nº 428 de 2010 .....	161

### **Conteúdo Digital**

- Para estudar o Conteúdo Digital acesse sua “Área do Cliente” em nosso site, ou siga os passos indicados na página 2 para acessar seu bônus.

<https://www.apostilasopcao.com.br/customer/account/login/>

## COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS

A compreensão e a interpretação de textos são habilidades essenciais para que a comunicação alcance seu objetivo de forma eficaz. Em diversos contextos, como na leitura de livros, artigos, propagandas ou imagens, é necessário que o leitor seja capaz de entender o conteúdo proposto e, além disso, atribuir significados mais amplos ao que foi lido ou visto.

Para isso, é importante distinguir os conceitos de compreensão e interpretação, bem como reconhecer que um texto pode ser verbal (composto por palavras) ou não-verbal (constituído por imagens, símbolos ou outros elementos visuais).

Compreender um texto implica decodificar sua mensagem explícita, ou seja, captar o que está diretamente apresentado. Já a interpretação vai além da compreensão, exigindo que o leitor utilize seu repertório pessoal e conhecimentos prévios para gerar um sentido mais profundo do texto. Dessa forma, dominar esses dois processos é essencial não apenas para a leitura cotidiana, mas também para o desempenho em provas e concursos, onde a análise de textos e imagens é frequentemente exigida.

Essa distinção entre compreensão e interpretação é crucial, pois permite ao leitor ir além do que está explícito, alcançando uma leitura mais crítica e reflexiva.

### CONCEITO DE COMPREENSÃO

A compreensão de um texto é o ponto de partida para qualquer análise textual. Ela representa o processo de decodificação da mensagem explícita, ou seja, a habilidade de extrair informações diretamente do conteúdo apresentado pelo autor, sem a necessidade de agregar inferências ou significados subjetivos. Quando compreendemos um texto, estamos simplesmente absorvendo o que está dito de maneira clara, reconhecendo os elementos essenciais da comunicação, como o tema, os fatos e os argumentos centrais.

### ► A Compreensão em Textos Verbais

Nos textos verbais, que utilizam a linguagem escrita ou falada como principal meio de comunicação, a compreensão passa pela habilidade de ler com atenção e reconhecer as estruturas linguísticas. Isso inclui:

- **Vocabulário**: O entendimento das palavras usadas no texto é fundamental. Palavras desconhecidas podem comprometer a compreensão, tornando necessário o uso de dicionários ou ferramentas de pesquisa para esclarecer o significado.
- **Sintaxe**: A maneira como as palavras estão organizadas em frases e parágrafos também influencia o processo de compreensão. Sentenças complexas, inversões sintáticas ou o uso de conectores como conjunções e preposições requerem atenção redobrada para garantir que o leitor compreen-

da as relações entre as ideias.

- **Coesão e coerência**: são dois pilares essenciais da compreensão. Um texto coeso é aquele cujas ideias estão bem conectadas, e a coerência se refere à lógica interna do texto, onde as ideias se articulam de maneira fluida e compreensível.

Ao realizar a leitura de um texto verbal, a compreensão exige a decodificação de todas essas estruturas. É a partir dessa leitura atenta e detalhada que o leitor poderá garantir que absorveu o conteúdo proposto pelo autor de forma plena.

### ► A Compreensão em Textos Não-Verbais

Além dos textos verbais, a compreensão se estende aos textos não-verbais, que utilizam símbolos, imagens, gráficos ou outras representações visuais para transmitir uma mensagem. Exemplos de textos não-verbais incluem obras de arte, fotografias, infográficos e até gestos em uma linguagem de sinais.

A compreensão desses textos exige uma leitura visual aguçada, na qual o observador decodifica os elementos presentes, como:

- **Cores**: As cores desempenham um papel comunicativo importante em muitos contextos, evocando emoções ou sugerindo informações adicionais. Por exemplo, em um gráfico, cores diferentes podem representar categorias distintas de dados.
- **Formas e símbolos**: Cada forma ou símbolo em um texto visual pode carregar um significado próprio, como sinais de trânsito ou logotipos de marcas. A correta interpretação desses elementos depende do conhecimento prévio do leitor sobre seu uso.
- **Gestos e expressões**: Em um contexto de comunicação corporal, como na linguagem de sinais ou em uma apresentação oral acompanhada de gestos, a compreensão se dá ao identificar e entender as nuances de cada movimento.

### ► Fatores que Influenciam a Compreensão

A compreensão, seja de textos verbais ou não-verbais, pode ser afetada por diversos fatores, entre eles:

- **Conhecimento prévio**: Quanto mais familiarizado o leitor estiver com o tema abordado, maior será sua capacidade de compreender o texto. Por exemplo, um leitor que já conhece o contexto histórico de um fato poderá compreender melhor uma notícia sobre ele.
- **Contexto**: O ambiente ou a situação em que o texto é apresentado também influencia a compreensão. Um texto jornalístico, por exemplo, traz uma mensagem diferente dependendo de seu contexto histórico ou social.
- **Objetivos da leitura**: O propósito com o qual o leitor aborda o texto impacta a profundidade da compreensão. Se a leitura for para estudo, o leitor provavelmente será mais

minucioso do que em uma leitura por lazer.

#### ► **Compreensão como Base para a Interpretação**

A compreensão é o primeiro passo no processo de leitura e análise de qualquer texto. Sem uma compreensão clara e objetiva, não é possível seguir para uma etapa mais profunda, que envolve a interpretação e a formulação de inferências. Somente após a decodificação do que está explicitamente presente no texto, o leitor poderá avançar para uma análise mais subjetiva e crítica, onde ele começará a trazer suas próprias ideias e reflexões sobre o que foi lido.

Em síntese, a compreensão textual é um processo que envolve a decodificação de elementos verbais e não-verbais, permitindo ao leitor captar a mensagem essencial do conteúdo. Ela exige atenção, familiaridade com as estruturas linguísticas ou visuais e, muitas vezes, o uso de recursos complementares, como dicionários. Ao dominar a compreensão, o leitor cria uma base sólida para interpretar textos de maneira mais profunda e crítica.

#### ► **Textos Verbais e Não-Verbais**

Na comunicação, os textos podem ser classificados em duas categorias principais: verbais e não-verbais. Cada tipo de texto utiliza diferentes recursos e linguagens para transmitir suas mensagens, sendo fundamental que o leitor ou observador saiba identificar e interpretar corretamente as especificidades de cada um.

#### ► **Textos Verbais**

Os textos verbais são aqueles constituídos pela linguagem escrita ou falada, onde as palavras são o principal meio de comunicação. Eles estão presentes em inúmeros formatos, como livros, artigos, notícias, discursos, entre outros. A linguagem verbal se apoia em uma estrutura gramatical, com regras que organizam as palavras e frases para transmitir a mensagem de forma coesa e compreensível.

#### ► **Características dos Textos Verbais:**

- **Estrutura Sintática:** As frases seguem uma ordem gramatical que facilita a decodificação da mensagem.
- **Uso de Palavras:** As palavras são escolhidas com base em seu significado e função dentro do texto, permitindo ao leitor captar as ideias expressas.
- **Coesão e Coerência:** A conexão entre frases, parágrafos e ideias deve ser clara, para que o leitor compreenda a linha de raciocínio do autor.

Exemplos de textos verbais incluem:

- **Livros e artigos:** Onde há um desenvolvimento contínuo de ideias, apoiado em argumentos e explicações detalhadas.
- **Diálogos e conversas:** Que utilizam a oralidade para interações mais diretas e dinâmicas.
- **Panfletos e propagandas:** Usam a linguagem verbal de forma concisa e direta para transmitir uma mensagem específica.

A compreensão de um texto verbal envolve a decodificação de palavras e a análise de como elas se conectam para construir significado. É essencial que o leitor identifique o tema, os argumentos centrais e as intenções do autor, além de perceber possíveis figuras de linguagem ou ambiguidades.

#### **TEXTOS NÃO-VERBAIS**

Os textos não-verbais utilizam elementos visuais para se comunicar, como imagens, símbolos, gestos, cores e formas. Embora não usem palavras diretamente, esses textos transmitem mensagens completas e são amplamente utilizados em contextos visuais, como artes visuais, placas de sinalização, fotografias, entre outros.

#### ► **Características dos Textos Não-Verbais:**

- **Imagens e símbolos:** Carregam significados culturais e contextuais que devem ser reconhecidos pelo observador.
- **Cores e formas:** Podem ser usadas para evocar emoções ou destacar informações específicas. Por exemplo, a cor vermelha em muitos contextos pode representar perigo ou atenção.
- **Gestos e expressões:** Na comunicação corporal, como na linguagem de sinais ou na expressão facial, o corpo desempenha o papel de transmitir a mensagem.

Exemplos de textos não-verbais incluem:

- **Obras de arte:** Como pinturas ou esculturas, que comunicam ideias, emoções ou narrativas através de elementos visuais.
- **Sinais de trânsito:** Que utilizam formas e cores para orientar os motoristas, dispensando a necessidade de palavras.
- **Infográficos:** Combinações de gráficos e imagens que transmitem informações complexas de forma visualmente acessível.

A interpretação de textos não-verbais exige uma análise diferente da dos textos verbais. É necessário entender os códigos visuais que compõem a mensagem, como as cores, a composição das imagens e os elementos simbólicos utilizados. Além disso, o contexto cultural é crucial, pois muitos símbolos ou gestos podem ter significados diferentes dependendo da região ou da sociedade em que são usados.

#### **RELAÇÃO ENTRE TEXTOS VERBAIS E NÃO-VERBAIS**

Embora sejam diferentes em sua forma, textos verbais e não-verbais frequentemente se complementam. Um exemplo comum são as propagandas publicitárias, que utilizam tanto textos escritos quanto imagens para reforçar a mensagem. Nos livros ilustrados, as imagens acompanham o texto verbal, ajudando a criar um sentido mais completo da história ou da informação.

Essa integração de elementos verbais e não-verbais é amplamente utilizada para aumentar a eficácia da comunicação, tornando a mensagem mais atraente e de fácil entendimento. Nos textos multimodais, como nos sites e nas redes sociais, essa combinação é ainda mais evidente, visto que o público interage simultaneamente com palavras, imagens e vídeos, criando uma experiência comunicativa rica e diversificada.

**IMPORTÂNCIA DA DECODIFICAÇÃO DOS DOIS TIPOS DE TEXTO**

Para que a comunicação seja bem-sucedida, é essencial que o leitor ou observador saiba decodificar tanto os textos verbais quanto os não-verbais. Nos textos verbais, a habilidade de compreender palavras, estruturas e contextos é crucial. Já nos textos não-verbais, é fundamental interpretar corretamente os símbolos, gestos e elementos visuais, compreendendo suas nuances culturais e suas intenções comunicativas.

Dominar a interpretação de ambos os tipos de texto permite ao leitor um olhar mais completo sobre o conteúdo, ampliando suas capacidades de análise crítica e facilitando a compreensão em diversas situações, como na leitura de livros, no consumo de mídias digitais ou mesmo na interpretação de artes visuais e sinalizações.

**DICAS PRÁTICAS PARA COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO**

Compreender e interpretar textos com precisão requer uma série de habilidades e estratégias que facilitam a decodificação e a análise crítica das informações. A seguir, apresentamos algumas dicas práticas que podem auxiliar no aprimoramento dessas competências, especialmente para estudantes que enfrentam provas e concursos.

**► Resuma o Texto**

Uma das formas mais eficazes de garantir que você compreendeu o texto é fazer um resumo. Ao final de cada parágrafo ou seção, tente sintetizar a ideia principal em poucas palavras ou frases. Esse exercício ajuda a identificar o tema central e os argumentos chave do autor, além de facilitar a organização das ideias.

**Exemplo:** Ao ler um artigo sobre meio ambiente, anote os pontos principais, como causas do desmatamento, consequências para a biodiversidade e possíveis soluções.

**► Utilize Dicionários e Ferramentas de Busca**

Durante a leitura, é comum se deparar com palavras desconhecidas ou expressões que dificultam o entendimento. Mantenha sempre um dicionário ou uma ferramenta de busca por perto para consultar o significado de termos difíceis. Esse hábito melhora o vocabulário e contribui para uma leitura mais fluida.

**Dica:** Hoje, diversas ferramentas digitais, como aplicativos de dicionário e tradutores online, permitem uma consulta rápida e eficiente.

**► Atente-se aos Detalhes**

Informações como datas, nomes, locais e fontes citadas no texto são elementos importantes que ajudam a ancorar a argumentação do autor. Ficar atento a esses detalhes é crucial para a compreensão exata do texto e para responder corretamente a perguntas objetivas ou de múltipla escolha em provas.

- **Exemplo:** Em um texto sobre história, anotar as datas de eventos e os personagens envolvidos facilita a memorização e o entendimento cronológico.

**► Sublinhe Informações Importantes**

Uma técnica prática para melhorar a compreensão é sublinhar ou destacar partes mais relevantes do texto. Isso permite que você se concentre nos pontos principais e nas ideias centrais, separando fatos de opiniões. A sublinhar frases que contêm dados concretos, você facilita a visualização e revisão posterior.

**Dica:** Se estiver estudando em materiais digitais, use ferramentas de marcação de texto para destacar trechos importantes e criar notas.

**► Perceba o Enunciado das Questões**

Em provas de leitura, é comum encontrar questões que pedem compreensão ou interpretação do texto. Identificar a diferença entre esses dois tipos de pergunta é essencial:

Questões que esperam compreensão costumam vir com enunciados como “O autor afirma que...” ou “De acordo com o texto...”. Essas perguntas exigem que o leitor se atenha ao que está claramente exposto no texto.

Questões que esperam interpretação vêm com expressões como “Conclui-se que...” ou “O texto permite deduzir que...”. Essas perguntas exigem que o leitor vá além do que está escrito, inferindo significados com base no conteúdo e em seu próprio repertório.

**► Relacione o Texto com Seus Conhecimentos Prévios**

A interpretação de um texto é profundamente influenciada pelo conhecimento prévio do leitor sobre o tema abordado. Portanto, ao ler, tente sempre relacionar as informações do texto com o que você já sabe. Isso ajuda a criar conexões mentais, tornando a interpretação mais rica e contextualizada.

**Exemplo:** Ao ler um texto sobre mudanças climáticas, considere suas próprias experiências e leituras anteriores sobre o tema para formular uma análise mais completa.

**► Identifique o Propósito do Autor**

Outro aspecto importante na interpretação de textos é compreender a intenção do autor. Tente identificar o objetivo por trás do texto: o autor deseja informar, persuadir, argumentar, entreter? Essa identificação é essencial para interpretar corretamente o tom, a escolha das palavras e os argumentos apresentados.

**Exemplo:** Em uma crônica humorística, o autor pode utilizar ironia para criticar um comportamento social. Identificar esse tom permite uma interpretação mais precisa.

**► Releia o Texto Quando Necessário**

A leitura atenta e pausada é fundamental, mas muitas vezes é necessário fazer uma segunda leitura para captar detalhes que passaram despercebidos na primeira. Ao reler, o leitor pode verificar a coesão e a coerência do texto, além de confirmar sua compreensão sobre os fatos e as ideias centrais.

**Dica:** Durante a releitura, tente focar em partes que pareciam confusas inicialmente ou nas quais surgiram dúvidas.

### ► Contextualize Figuras de Linguagem e Elementos Subjetivos

Muitos textos, especialmente os literários, utilizam figuras de linguagem (como metáforas, ironias e hipérboles) para enriquecer o conteúdo. Para interpretar esses recursos, é necessário compreender o contexto em que foram usados e o efeito que o autor deseja provocar no leitor.

**Exemplo:** Em uma poesia, uma metáfora pode estar presente para criar uma comparação implícita entre dois elementos, e a correta interpretação desse recurso enriquece a leitura.

### ► Pratique Regularmente

Compreensão e interpretação são habilidades que se desenvolvem com a prática. Quanto mais textos você ler e analisar, maior será sua capacidade de decodificar informações e realizar inferências. Diversifique suas leituras, incluindo textos literários, científicos, jornalísticos e multimodais para ampliar sua gama de interpretação.

Essas dicas, quando aplicadas regularmente, ajudam a aprimorar tanto a compreensão quanto a interpretação de textos, desenvolvendo uma leitura crítica e atenta. Ao dominar essas técnicas, o leitor se torna mais apto a enfrentar desafios em provas e situações do cotidiano que exigem análise textual.

Dominar as habilidades de compreensão e interpretação de textos, tanto verbais quanto não-verbais, é essencial para uma comunicação eficaz e para o sucesso em avaliações acadêmicas e profissionais. A compreensão serve como a base para identificar e decodificar o conteúdo explícito de um texto, enquanto a interpretação exige uma análise mais profunda, onde o leitor emprega seus conhecimentos prévios e faz inferências subjetivas.

Com a aplicação de estratégias práticas, como o resumo de ideias, a consulta a dicionários, a atenção aos detalhes e a diferenciação entre fatos e opiniões, o leitor pode desenvolver uma leitura mais crítica e eficiente. Além disso, é importante reconhecer a intenção do autor e o tipo de questão que cada texto ou prova apresenta, a fim de adaptar sua abordagem à demanda específica, seja ela de compreensão ou interpretação.

Em última análise, compreender e interpretar textos é um processo contínuo que requer prática constante e atenção aos detalhes, permitindo ao leitor não apenas absorver informações, mas também refletir sobre elas e construir seu próprio entendimento do mundo ao seu redor. Essas competências, bem desenvolvidas, oferecem um diferencial em diversas áreas da vida pessoal e profissional.

## TIPOLOGIA TEXTUAL

Os tipos textuais referem-se à organização interna dos textos, ou seja, à maneira como a informação é estruturada linguisticamente. São estruturas formais que determinam como as ideias serão apresentadas, independentemente do contexto social ou do propósito comunicativo.

Existem cinco principais tipos textuais amplamente reconhecidos na linguística: narração, descrição, dissertação, exposição e injunção. Cada um desses tipos possui características próprias que guiam a produção e a interpretação dos textos.

### ► Narração

A narração é o tipo textual que conta uma história, relatando eventos ou ações em sequência. Nessa estrutura, os fatos são geralmente organizados em uma ordem cronológica, e há a presença de personagens, um ambiente (espaço) e um tempo definidos. O enredo, que é a sequência dos acontecimentos, é fundamental para a construção do texto narrativo. Um exemplo típico de texto narrativo é o conto, que apresenta um início, um desenvolvimento e um desfecho.

**Exemplo:** contos, romances, crônicas, anedotas.

### ► Descrição

O texto descritivo busca retratar com detalhes as características de pessoas, objetos, lugares ou situações, criando uma imagem mental no leitor. Na descrição, o autor utiliza muitos adjetivos e informações sensoriais para detalhar aquilo que está sendo descrito, focando em suas particularidades e atributos. Esse tipo textual é frequentemente encontrado como parte de textos narrativos, mas também pode aparecer de forma autônoma.

**Exemplo:** retratos, laudos técnicos, descrições de paisagens.

### ► Dissertação

A dissertação é um tipo textual argumentativo, no qual o autor expõe ideias, discute um tema e apresenta argumentos, com o objetivo de convencer ou informar o leitor. Esse tipo de texto costuma ser formal e estruturado, apresentando uma introdução, um desenvolvimento e uma conclusão. No contexto educacional e acadêmico, os textos dissertativos são amplamente utilizados em ensaios, redações de vestibulares e concursos, e artigos científicos.

**Exemplo:** redações argumentativas, ensaios, editoriais.

### ► Exposição

O texto expositivo tem como objetivo principal expor, explicar ou apresentar informações e conhecimentos de forma clara e objetiva. Esse tipo textual busca esclarecer fatos ou conceitos, sem a necessidade de persuadir o leitor ou envolver juízos de valor. É frequentemente utilizado em contextos didáticos e científicos para transmitir informações de maneira acessível.

**Exemplo:** textos didáticos, relatórios, verbetes de enciclopédias.

### ► Injunção

O texto injuntivo (ou instrucional) tem como função principal orientar o leitor a realizar uma ação ou a seguir determinados procedimentos. São textos que fornecem instruções, ordens ou conselhos, utilizando verbos no imperativo ou no infinitivo para guiar o comportamento do leitor.

**Exemplo:** manuais de instrução, receitas, regulamentos, bulas de remédios.

### ► Características dos Tipos Textuais

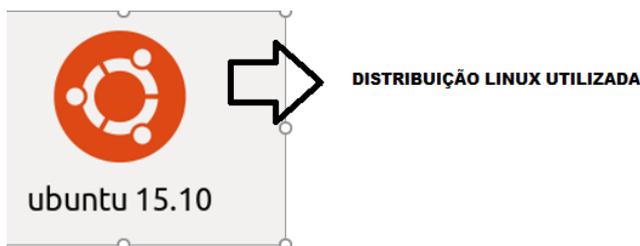
Cada tipo textual possui características próprias, que podem ser resumidas da seguinte forma:

- **Narração:** foco em ações e eventos em sequência (cronológica ou não); uso de verbos no passado; presença de personagens, tempo e espaço definidos;

# CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

## SISTEMA OPERACIONAL E AMBIENTE LINUX

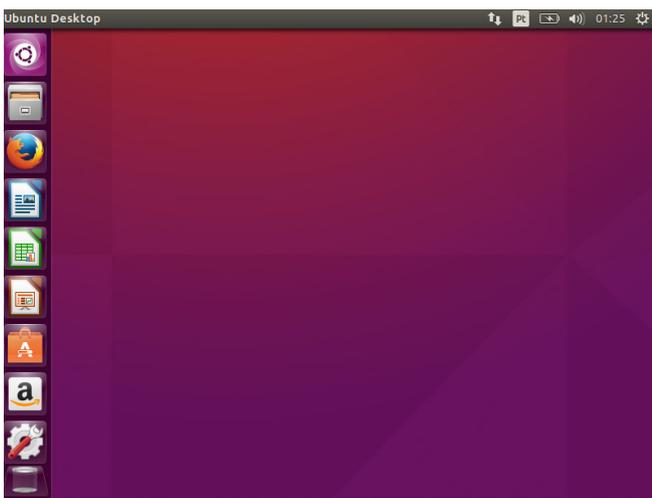
O Linux não é um ambiente gráfico como o Windows, mas podemos carregar um pacote para torná-lo gráfico assumindo assim uma interface semelhante ao Windows. Neste caso vamos carregar o pacote Gnome no Linux. Além disso estaremos também usando a distribuição Linux Ubuntu para demonstração, pois sabemos que o Linux possui várias distribuições para uso.



Linux Ubuntu em modo texto:

```
Ubuntu:~$ ls
Downloads      Music          Public         Videos
ts examples.desktop Pictures Templates
Ubuntu:~$
```

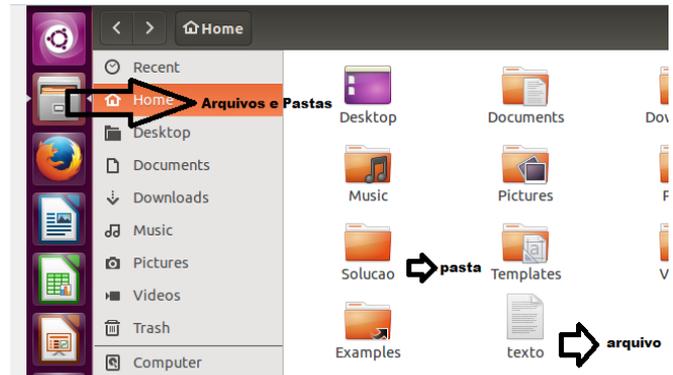
Linux Ubuntu em modo gráfico (Área de trabalho):



### 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).

Dentro deste contexto temos uma hierarquia de pastas.



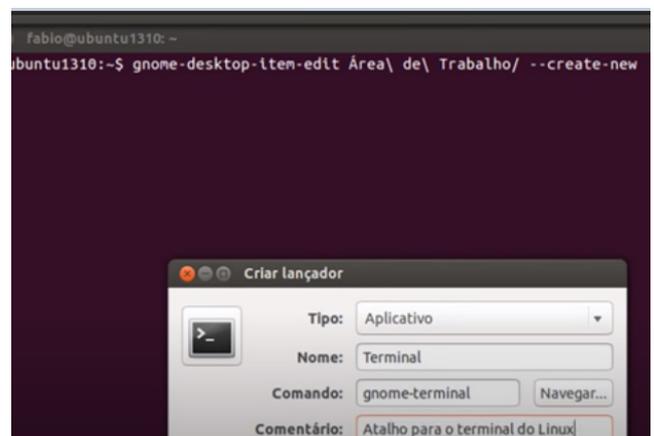
No caso da figura acima temos quatro pastas e quatro arquivos.

### 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.

No caso do Linux temos que criar um lançador que funciona como um atalho, isto é, ele vai chamar o item indicado.



Perceba que usamos um comando para criar um lançador, mas nosso objetivo aqui não é detalhar comandos, então a forma mais rápida de pesquisa de aplicativos, pastas e arquivos é através do botão:



Desta forma já vamos direto ao item desejado

**Área de transferência**

Perceba que usando a interface gráfica funciona da mesma forma que o Windows.

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**

No caso da interface gráfica as funcionalidades são semelhantes ao Windows como foi dito no tópico acima. Entretanto, podemos usar linha de comando, pois já vimos que o Linux originalmente não foi concebido com interface gráfica.

```

Ubuntu:~$ ls comando
examples.desktop Public texto texto (copy)
ts Music Solucao texto (3rd copy) Videos
ds Pictures Templates texto (another copy)
Ubuntu:~$
    
```

Na figura acima utilizamos o comando **ls** e são listadas as pastas na cor azul e os arquivos na cor branca.

**Uso dos menus**

Como estamos vendo, para se ter acesso aos itens do Linux são necessários diversos comandos. Porém, se utilizarmos uma interface gráfica a ação fica mais intuitiva, visto que podemos utilizar o mouse como no Windows. Estamos utilizando para fins de aprendizado a interface gráfica “GNOME”, mas existem diversas disponíveis para serem utilizadas.



**Programas e aplicativos**

Dependendo da distribuição Linux escolhida, esta já vem com alguns aplicativos embutidos, por isso que cada distribuição tem um público alvo. O Linux em si é puro, mas podemos destacar duas bem comuns:

- Firefox (Navegador para internet);
- Pacote LibreOffice (Pacote de aplicativos semelhante ao Microsoft Office).

**EDIÇÃO DE TEXTOS, PLANILHAS E APRESENTAÇÕES EM AMBIENTE LINUX**

LibreOffice é uma suíte de aplicativos voltados para atividades de escritório semelhantes aos do Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint ...).



O LibreOffice está disponível para Windows, Unix, Solaris, Linux e Mac OS X, mas é amplamente utilizado por usuários não Windows, visto a sua concorrência com o OFFICE.

Abaixo detalharemos seus aplicativos:

**— WRITER**

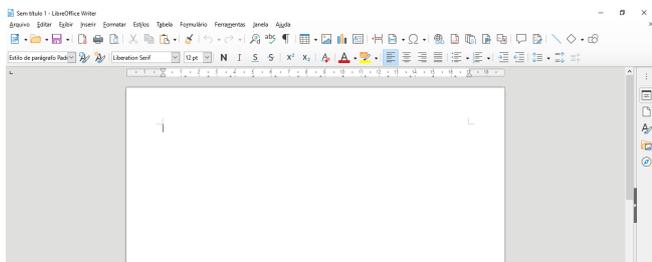
O Writer é um editor de texto semelhante ao Word embutido na suíte LibreOffice, com ele podemos redigir cartas, livros, apostilas e comunicações em geral.

Vamos então detalhar as principais funcionalidades.

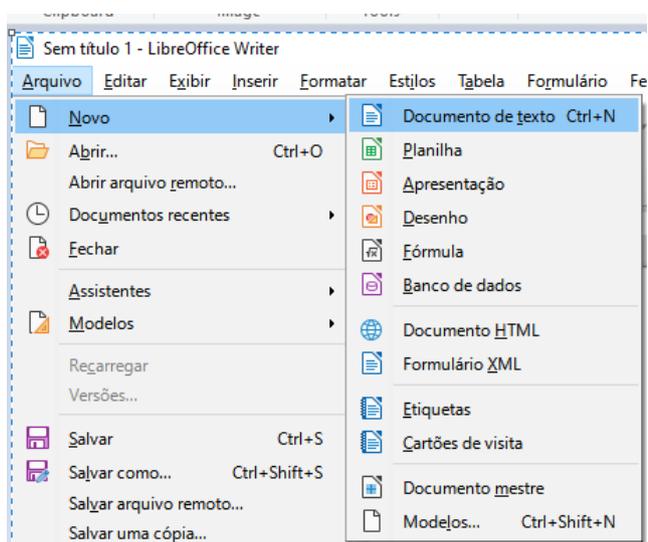


### Área de trabalho do Writer

Nesta área podemos digitar nosso texto e formatá-lo de acordo com a necessidade. Suas configurações são bastante semelhantes às do conhecido Word, e é nessa área de trabalho que criaremos nossos documentos.



### Iniciando um novo documento



### Conhecendo a Barra de Ferramentas

#### Alinhamentos

Ao digitar um texto frequentemente temos que alinhá-lo para atender as necessidades do documento em que estamos trabalhando, vamos tratar um pouco disso a seguir:



GUIA PÁGINA INICIAL	ALINHAMENTO	TECLA DE ATALHO
	Alinhamento a esquerda	Control + L
	Centralizar o texto	Control + E
	Alinhamento a direita	Control + R

	Justificar (isto é arruma os dois lados, direita e esquerda de acordo com as margens).	Control + J
--	--	-------------

### Formatação de letras (Tipos e Tamanho)



GUIA PÁGINA INICIAL	FUNÇÃO
	Tipo de letra
	Tamanho da letra
	Aumenta / diminui tamanho
	Itálico
	Sublinhado
	Taxado
	Sobrescrito
	Subscrito

### Marcadores e listas numeradas

Muitas vezes queremos organizar um texto em tópicos da seguinte forma:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ITEM 1</li> <li>• ITEM 2</li> <li>• ITEM 3</li> </ul>	OU	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ITEM 1</li> <li>2) ITEM 2</li> <li>3) ITEM 3</li> </ol>
--	----	---

Nesse caso podemos utilizar marcadores ou a lista numerada na barra de ferramentas, escolhendo um ou outro, segundo a nossa necessidade e estilo que ser aplicado no documento.



### Outros Recursos interessantes:

ÍCONE	FUNÇÃO
	Mudar cor de Fundo Mudar cor do texto

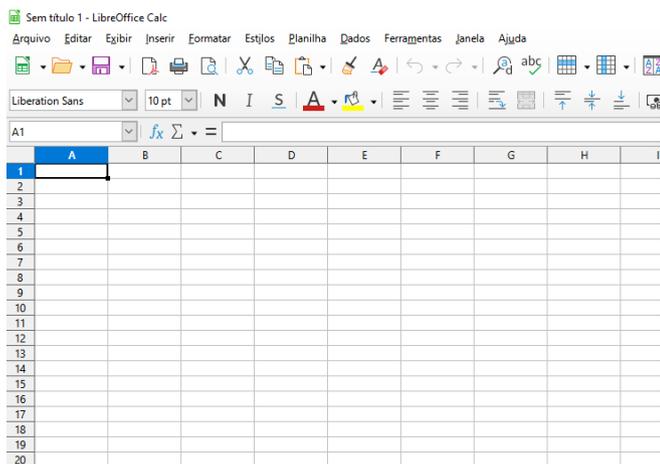
	Inserir Tabelas Inserir Imagens Inserir Gráficos Inserir Caixa de Texto
	Verificação e correção ortográfica
	Salvar

**— CALC**

O Calc é um editor de planilhas semelhante ao Excel embutido na suíte LibreOffice, e com ele podemos redigir tabelas para cálculos, gráficos e estabelecer planilhas para os mais diversos fins.

**Área de trabalho do CALC**

Nesta área podemos digitar nossos dados e formatá-los de acordo com a necessidade, utilizando ferramentas bastante semelhantes às já conhecidas do Office.



**Vamos à algumas funcionalidades**

— Formatação de letras (Tipos e Tamanho)



GUIA PÁGINA INICIAL	FUNÇÃO
	Tipo de letra
	Tamanho da letra
	Aumenta / diminui tamanho
	Itálico
	Cor da Fonte
	Cor Plano de Fundo

**Outros Recursos interessantes**

ÍCONE	FUNÇÃO
	Ordenar Ordenar em ordem crescente Auto Filtro Inserir Caixa de Texto Inserir imagem Inserir gráfico
	Verificação e correção ortográfica
	Salvar

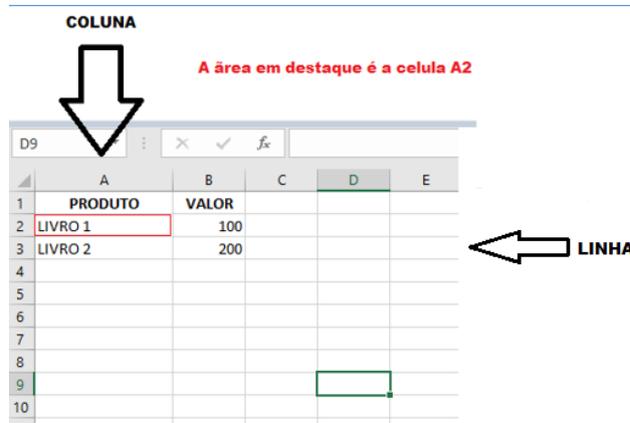
**Cálculos automáticos**

Além das organizações básicas de planilha, o Calc permite a criação de tabelas para cálculos automáticos e análise de dados e gráficos totais.

São exemplos de planilhas CALC.

- Planilha para cálculos financeiros.
- Planilha de vendas
- Planilha de custos

Destá forma ao inserirmos dados, os valores são calculados automaticamente. Mas como funciona uma planilha de cálculo? Veja:



A unidade central de uma planilha eletrônica é a célula que nada mais é que o cruzamento entre a linha e a coluna. Neste exemplo coluna A, linha 2 ( Célula A2 )

Podemos também ter o intervalo A1..B3

# RACIOCÍNIO LÓGICO

## LÓGICA SENTENCIAL

Um predicado é uma sentença que contém um número limitado de variáveis e se torna uma proposição quando são dados valores às variáveis matemáticas e propriedades quaisquer a outros tipos.

Um predicado, de modo geral, indica uma relação entre objetos de uma afirmação ou contexto.

Considerando o que se conhece da língua portuguesa e, intuitivamente, predicados dão qualidade aos sujeitos, relacionam os sujeitos e relacionam os sujeitos aos objetos.

Para tal, são usados os conectivos lógicos  $\neg, \Rightarrow, \rightarrow, \wedge, \vee$ , mais objetos, predicados, variáveis e quantificadores.

Os objetos podem ser concretos, abstratos ou fictícios, únicos (atômicos) ou compostos.

Logo, é um tipo que pode ser desde uma peça sólida, um número complexo até uma afirmação criada para justificar um raciocínio e que não tenha existência real!

Os argumentos apresentam da lógica dos predicados dizem respeito, também, àqueles da lógica proposicional, mas adicionando as qualidades ao sujeito.

As palavras que relacionam os objetos são usadas como quantificadores, como um objeto está sobre outro, um é maior que o outro, a cor de um é diferente da cor do outro; e, com o uso dos conectivos, as sentenças ficam mais complexas.

Por exemplo, podemos escrever que um objeto é maior que outro e eles têm cores diferentes.

Somando as variáveis aos objetos com predicados, as variáveis definem e estabelecem fatos relativos aos objetos em um dado contexto.

Vamos examinar as características de argumentos e sentenças lógicas para adentrarmos no uso de quantificadores.

No livro *Discurso do Método* de René Descartes, encontramos a afirmação: “(1ª parte): “...a diversidade de nossas opiniões não provém do fato de serem uns mais racionais que outros, mas somente de conduzirmos nossos pensamentos por vias diversas e não considerarmos as mesmas coisas. Pois não é suficiente ter o espírito bom, o principal é aplicá-lo bem.”

Cabe aqui, uma rápida revisão de conceitos, como o de **argumento**, que é a afirmação de que um grupo de proposições gera uma proposição final, que é consequência das primeiras. São ideias lógicas que se relacionam com o propósito de esclarecer pontos de pensamento, teorias, dúvidas.

Seguindo a ideia do princípio para o fim, a proposição é o início e o argumento o fim de uma explanação ou raciocínio, portanto essencial para um pensamento lógico.

A proposição ou sentença a é uma oração declarativa que poderá ser classificada somente em verdadeira ou falsa, com sentido completo, tem sujeito e predicado.

Por exemplo, e usando informações multidisciplinares, são proposições:

I – A água é uma molécula polar;

II – A membrana plasmática é lipoprotéica.

Observe que os exemplos acima seguem as condições essenciais que uma proposição deve seguir, i.e., dois axiomas fundamentais da lógica, [1] o princípio da não contradição e [2] o princípio do terceiro excluído, como já citado.

O princípio da não contradição afirma que uma proposição não ser verdadeira e falsa ao mesmo tempo.

O princípio do terceiro excluído afirma que toda proposição ou é verdadeira ou é falsa, jamais uma terceira opção.

Após essa pequena revisão de conceitos, que representaram os tipos de argumentos chamados válidos, vamos especificar os conceitos para construir argumento inválidos, falaciosos ou sofisma.

### PROPOSIÇÕES SIMPLES E COMPOSTAS

Para se construir as premissas ou hipóteses em um argumento válido logicamente, as premissas têm extensão maior que a conclusão. A primeira premissa é chamada de maior e a mais abrangente, e a menor, a segunda, possui o sujeito da conclusão para o silogismo; e das conclusões, temos que:

I – De duas premissas negativas, nada se conclui;

II – De duas premissas afirmativas não pode haver conclusão negativa;

III – A conclusão segue sempre a premissa mais fraca;

IV – De duas premissas particulares, nada se conclui.

As premissas funcionam como proposições e podem ser do tipo simples ou composta. As compostas são formadas por duas ou mais proposições simples interligadas por um “conectivo”.

Uma proposição/premissa é toda oração declarativa que pode ser classificada em verdadeira ou falsa ou ainda, um conjunto de palavras ou símbolos que exprimem um pensamento de sentido completo.

Características de uma proposição:

I – Tem sujeito e predicado;

II – É declarativa (não é exclamativa nem interrogativa);

III – Tem um, e somente um, dos dois valores lógicos: ou é verdadeira ou é falsa.

É regida por princípios ou axiomas:

**I – Princípio da não contradição:** uma proposição não pode ser verdadeira e falsa ao mesmo tempo.

**II – Princípio do terceiro excluído:** toda proposição ou é verdadeira ou é falsa, isto é, verifica-se sempre um destes casos e nunca um terceiro.

Exemplos:

- A água é uma substância polar.
- A membrana plasmática é lipoprotéica.
- As premissas podem ser unidas via conectivos mostrados na tabela abaixo e já mostrado acima. São eles:

Proposição	Forma	Símbolo
Negação	Não	$\neg$
Disjunção não exclusiva	ou	$\vee$
Conjunção	e	$\wedge$
Condicional	Se... então	$\rightarrow$
Bicondicional	Se e somente se	$\leftrightarrow$

**TABELAS VERDADE**

As tabelas-verdade são ferramentas utilizadas para analisar as possíveis combinações de valores lógicos (verdadeiro ou falso) das proposições. Elas permitem compreender o comportamento lógico de operadores como negação, conjunção e disjunção, facilitando a verificação da validade de proposições compostas. Abaixo, apresentamos as tabelas-verdade para cada operador,

**1. Negação**

A partir de uma proposição  $p$  qualquer, pode-se construir outra, a negação de  $p$ , cujo símbolo é  $\neg p$ .

Exemplos:

- A água é uma substância não polar.
- A membrana plasmática é não lipoprotéica.
- Tabela-verdade para  $p$  e  $\neg p$ .

$p$	$\neg p$
V	F
F	V

Os símbolos lógicos para construção de proposições compostas são:  $\wedge$  (lê-se e) e  $\vee$  (lê-se ou).

**2. Conectivo  $\wedge$ :**

Colocando o conectivo  $\wedge$  entre duas proposições  $p$  e  $q$ , obtém-se uma nova proposição  $p \wedge q$ , denominada conjunção das sentenças.

Exemplos:

- $p$ : substâncias apolares atravessam diretamente a bicamada lipídica.
- $q$ : o aminoácido fenilalanina é apolar.
- $p \wedge q$ : substâncias apolares atravessam diretamente a bicamada lipídica e o aminoácido fenilalanina é apolar.

**Tabela-verdade para a conjunção**

Axioma: a conjunção é verdadeira se, e somente se, ambas as proposições são verdadeiras; se ao menos uma delas for falsa, a conjunção é falsa.

$p$	$q$	$p \wedge q$
V	V	V
V	F	F
F	V	F
F	F	F

**3. Conectivo  $\vee$ :**

Colocando o conectivo  $\vee$  entre duas proposições  $p$  e  $q$ , obtém-se uma nova proposição  $p \vee q$ , denominada disjunção das sentenças.

Exemplos:

- $p$ : substâncias apolares atravessam diretamente a bicamada lipídica.
- $q$ : substâncias polares usam receptores proteicos para atravessar a bicamada lipídica.
- $p \vee q$ : substâncias apolares atravessam diretamente a bicamada lipídica ou substâncias polares usam receptores proteicos para atravessar a bicamada lipídica.

**Tabela-verdade para a disjunção**

Axioma: a disjunção é verdadeira se ao menos das duas proposições for verdadeira; se ambas forem falsas, então a disjunção é falsa.

$p$	$q$	$p \vee q$
V	V	V
V	F	V
F	V	V
F	F	F

Símbolos lógicos para sentenças condicionais são: se ...então... (símbolo  $\rightarrow$ ); ...se, e somente se, ... (símbolo  $\leftrightarrow$ ).

**4. Condicional  $\rightarrow$**

O condicional  $\rightarrow$  colocado entre  $p$  e  $q$ , obtém-se uma nova proposição  $p \rightarrow q$ , que se lê :se  $p$  então  $q$ , ' $p$  é condição necessária para  $q$ ' e ' $q$  é condição suficiente para  $p$ '.  $p$  é chamada antecedente e  $q$  é chamada de consequente.

Exemplos:

- $p$ : o colesterol é apolar.
- $q$ : o colesterol penetra a bicamada lipídica.
- $p \rightarrow q$ : se o colesterol é apolar, então o colesterol penetra a bicamada lipídica.



**Tabela-verdade para a condicional  $\rightarrow$**

Axioma: o condicional  $p \rightarrow q$  é falsa somente quando  $p$  é verdadeira e  $q$  é falsa, caso contrário,  $p \rightarrow q$  é verdadeira.

$p$	$q$	$p \rightarrow q$
V	V	V
V	F	F
F	V	V
F	F	V

**5. Bicondicional  $\leftrightarrow$**

O bicondicional  $\leftrightarrow$  colocado entre  $p$  e  $q$ , obtém-se uma nova proposição  $p \leftrightarrow q$  que se lê : $p$  se, somente se,  $q$ , ' $q$  é condição necessária e suficiente para  $p$ ' e 'se  $p$ , então  $q$  e reciprocamente'

Exemplos:

$p$ : o colesterol é uma substância apolar.

$q$ : o colesterol não é solúvel em água.

$p \leftrightarrow q$ : o colesterol é uma substância apolar se, e somente se, o colesterol não é solúvel em água.

**Tabela-verdade para a bicondicional  $\leftrightarrow$**

Axioma: o bicondicional  $\leftrightarrow$  é verdadeiro somente quando  $p$  e  $q$  são ambas verdadeiras ou ambas são falsas.

$p$	$q$	$p \leftrightarrow q$
V	V	V
V	F	F
F	V	F
F	F	V

**TAUTOLOGIA, CONTRADIÇÃO E CONTINGÊNCIA**

As proposições compostas podem ser classificadas de acordo com o seu valor lógico final, considerando todas as possíveis combinações de valores lógicos das proposições simples que as compõem. Essa classificação é fundamental para entender a validade de argumentos lógicos:

**Tautologia**

Uma tautologia é uma proposição composta cujo valor lógico final é sempre verdadeiro, independentemente dos valores das proposições simples que a compõem. Em outras palavras, não importa se as proposições simples são verdadeiras ou falsas; a proposição composta será sempre verdadeira. Tautologias ajudam a validar raciocínios. Se uma proposição complexa é tautológica, então o argumento que a utiliza é logicamente consistente e sempre válido.

**Exemplo:** A proposição “ $p$  ou não- $p$ ” (ou  $p \vee \sim p$ ) é uma tautologia porque, seja qual for o valor de  $p$  (verdadeiro ou falso), a proposição composta sempre terá um resultado verdadeiro. Isso reflete o Princípio do Terceiro Excluído, onde algo deve ser verdadeiro ou falso, sem meio-termo.

**Contradição**

Uma contradição é uma proposição composta que tem seu valor lógico final sempre falso, independentemente dos valores lógicos das proposições que a compõem. Assim, qualquer que seja o valor das proposições simples, o resultado será falso. Identificar contradições em um argumento é essencial para determinar inconsistências lógicas. Quando uma proposição leva a uma contradição, isso significa que o argumento em questão não pode ser verdadeiro.

**Exemplo:** A proposição “ $p$  e não- $p$ ” (ou  $p \wedge \sim p$ ) é uma contradição, pois uma proposição não pode ser verdadeira e falsa ao mesmo tempo. Esse exemplo reflete o Princípio da Não Contradição, que diz que uma proposição não pode ser simultaneamente verdadeira e falsa.

**Contingência**

Uma contingência é uma proposição composta cujo valor lógico final pode ser tanto verdadeiro quanto falso, dependendo dos valores das proposições simples que a compõem. Diferentemente das tautologias e contradições, que são invariavelmente verdadeiras ou falsas, as contingências refletem casos em que o valor lógico não é absoluto e depende das circunstâncias. Identificar contradições em um argumento é essencial para determinar inconsistências lógicas. Quando uma proposição leva a uma contradição, isso significa que o argumento em questão não pode ser verdadeiro.

**Exemplo:** A proposição “se  $p$  então  $q$ ” (ou  $p \rightarrow q$ ) é uma contingência, pois pode ser verdadeira ou falsa dependendo dos valores de  $p$  e  $q$ . Caso  $p$  seja verdadeiro e  $q$  seja falso, a proposição composta será falsa. Em qualquer outra combinação, a proposição será verdadeira.

Exemplo:

**4. (CESPE)** Um estudante de direito, com o objetivo de sistematizar o seu estudo, criou sua própria legenda, na qual identificava, por letras, algumas afirmações relevantes quanto à disciplina estudada e as vinculava por meio de sentenças (proposições). No seu vocabulário particular constava, por exemplo:

P: Cometeu o crime A.

Q: Cometeu o crime B.

R: Será punido, obrigatoriamente, com a pena de reclusão no regime fechado.

S: Poderá optar pelo pagamento de fiança.

Ao revisar seus escritos, o estudante, apesar de não recordar qual era o crime B, lembrou que ele era inafiançável. Tendo como referência essa situação hipotética, julgue o item que se segue.

A sentença  $(P \rightarrow Q) \leftrightarrow ((\sim Q) \rightarrow (\sim P))$  será sempre verdadeira, independentemente das valorações de P e Q como verdadeiras ou falsas.

( ) CERTO

( ) ERRADO

**Resolução:**

Temos a sentença  $(P \rightarrow Q) \leftrightarrow ((\sim Q) \rightarrow (\sim P))$ .

Sabemos que  $(\sim Q) \rightarrow (\sim P)$  é equivalente a  $P \rightarrow Q$ , então podemos substituir:

$P \rightarrow Q \leftrightarrow P \rightarrow Q$

Considerando  $P \rightarrow Q = A$ , temos:

$A \leftrightarrow A$



# RELAÇÕES PÚBLICAS

## ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO: COMPORTAMENTO PROFISSIONAL; ATITUDES NO SERVIÇO; ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO; PRIORIDADE EM SERVIÇO

A ética no serviço público é um dos pilares fundamentais para garantir a integridade, a eficiência e a legitimidade das instituições estatais. Em um contexto onde a Administração Pública deve estar voltada para o interesse coletivo, o comportamento dos servidores públicos precisa estar alinhado com princípios éticos que assegurem a boa governança, a confiança da sociedade e a moralidade administrativa. Este texto abordará quatro aspectos essenciais da ética no serviço público: o comportamento profissional, as atitudes no exercício da função, a organização do trabalho e a priorização no atendimento das demandas. Esses elementos estão intimamente ligados à qualidade dos serviços prestados e ao fortalecimento da imagem da Administração Pública perante a população.

### Comportamento Profissional no Serviço Público

#### Postura Ética e Comprometimento

O comportamento profissional do servidor público deve refletir os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (art. 37 da Constituição Federal). Isso significa agir com honestidade, cumprir as normas legais, tratar todos com igualdade e buscar a excelência no desempenho de suas atividades. A ética profissional exige do servidor:

- Cumprimento rigoroso das normas e procedimentos;
- Lealdade institucional;
- Discrição e responsabilidade no trato das informações públicas;
- Respeito às hierarquias sem submissão cega.

#### Integridade e Imparcialidade

O servidor deve agir com imparcialidade, evitando favorecer pessoas ou interesses particulares. A integridade se manifesta na firmeza de caráter para resistir a pressões externas, interesses políticos ou pessoais, mantendo sempre o foco no bem comum.

### Atitudes no Serviço: Cordialidade e Respeito

#### Tratamento ao Público

No serviço público, o servidor representa o Estado. Portanto, deve ter uma atitude acolhedora, cortês e respeitosa no atendimento ao cidadão, independentemente de sua condição social, econômica ou cultural. Isso inclui:

- Ouvir atentamente as demandas;
- Responder com clareza e paciência;
- Evitar atitudes arrogantes ou negligentes;

- Manter postura profissional mesmo diante de situações de conflito.

#### Relacionamento Interpessoal

Além do atendimento ao público, a ética se reflete nas relações internas entre colegas e superiores. Um ambiente saudável de trabalho favorece a cooperação, o compartilhamento de conhecimento e a harmonia nas relações funcionais.

### Organização do Trabalho: Eficiência com Responsabilidade

#### Planejamento e Disciplina

A organização do trabalho é um componente vital da ética profissional. Um servidor que organiza seu tempo e atividades com responsabilidade contribui diretamente para a eficiência dos serviços públicos. Boas práticas incluem:

- Estabelecer metas e prioridades diárias;
- Utilizar adequadamente os recursos públicos;
- Evitar desperdícios e retrabalhos;
- Cumprir prazos e compromissos com diligência.

#### Uso Racional dos Recursos Públicos

O zelo pelo patrimônio público é um aspecto ético essencial. Implica usar os recursos – como materiais, equipamentos, energia e tempo de trabalho – exclusivamente para fins institucionais, evitando qualquer tipo de desvio, seja por negligência ou má-fé.

### Prioridade em Serviço: Interesse Público Acima do Pessoal

#### Gestão por Prioridades

Saber priorizar tarefas é uma habilidade ética que demonstra compromisso com os resultados. O servidor deve sempre ponderar a urgência, a relevância e o impacto social de cada demanda. Isso significa:

- Atender primeiro as situações de emergência ou que envolvam risco;
- Priorizar serviços com maior impacto coletivo;
- Evitar procrastinação por conveniência pessoal;
- Ser transparente quanto aos critérios de atendimento.

#### Transparência e Prestação de Contas

O compromisso com o interesse público exige que o servidor aja com transparência em suas decisões e esteja disposto a prestar contas de seus atos. Isso reforça a confiança da sociedade e legitima a atuação do Estado.

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO:  
COMUNICABILIDADE; APRESENTAÇÃO; ATENÇÃO;  
CORTESIA; INTERESSE; PRESTEZA; EFICIÊNCIA;  
TOLERÂNCIA; DISCRICÃO; CONDUTA; OBJETIVIDADE**

No ambiente de negócios atual, a qualidade no atendimento ao público tornou-se um fator decisivo para o sucesso e a reputação de qualquer organização. Mais do que oferecer produtos e serviços, as empresas precisam se preocupar em criar experiências positivas que fortaleçam a relação com seus clientes e transmitam uma imagem de profissionalismo, empatia e eficiência. Um atendimento de qualidade é fundamental para estabelecer confiança, fidelizar o cliente e destacar-se em um mercado cada vez mais competitivo.

O atendimento ao público vai além de simplesmente responder a perguntas ou solucionar problemas; ele envolve a capacidade de compreender as necessidades, expectativas e emoções do cliente, oferecendo respostas e soluções de forma clara, objetiva e cortês. A interação entre o cliente e o atendente representa a imagem da empresa e pode determinar se o cliente terá uma experiência positiva ou negativa, influenciando diretamente a percepção e a reputação da organização.

#### — Princípios Básicos do Atendimento ao Público

Um atendimento de qualidade ao público é fundamentado em princípios que norteiam a forma como as interações devem ocorrer, garantindo que o cliente se sinta valorizado, compreendido e respeitado. Esses princípios, quando aplicados de forma eficaz, são capazes de transformar simples contatos em experiências memoráveis, fortalecendo a relação entre cliente e empresa. A seguir, destacamos os principais pilares que sustentam um atendimento ao público de excelência:

#### Comunicabilidade

A comunicabilidade é a habilidade de transmitir uma mensagem de forma clara, eficaz e compreensível, garantindo que o cliente receba as informações de maneira correta e precisa. Uma comunicação bem elaborada vai além do uso de palavras; inclui a entonação, a linguagem corporal e a capacidade de ouvir ativamente. Para assegurar a compreensão, é importante que o atendente adapte sua linguagem ao perfil do cliente, evitando jargões técnicos ou termos complicados que possam dificultar o entendimento.

Além disso, a clareza na transmissão das informações é essencial para evitar mal-entendidos. Por exemplo, ao explicar procedimentos, políticas ou soluções, o atendente deve ser direto e objetivo, utilizando frases curtas e exemplos práticos, se necessário. Isso cria uma atmosfera de confiança e transparência, fatores essenciais para um bom relacionamento com o cliente.

#### Apresentação

A apresentação pessoal é o primeiro aspecto que o cliente percebe ao interagir com o atendente, sendo um dos fatores que contribuem para a formação da primeira impressão. O profissional deve se apresentar de maneira adequada, com um vestuário condizente com a cultura da empresa e a situação de atendimento, garantindo também a higiene pessoal e o cuidado com a aparência.

Além do aspecto físico, a postura e a atitude também fazem parte da apresentação. Manter uma postura ereta, demonstrar segurança e exibir um sorriso amigável transmitem confiança e credibilidade, elementos que influenciam positivamente a percepção do cliente em relação ao profissional e à empresa que ele representa.

#### Atenção

A atenção é a capacidade de estar presente e plenamente focado nas necessidades do cliente durante o atendimento. Demonstrar interesse genuíno e escutar atentamente o que o cliente tem a dizer são atitudes que mostram respeito e valorização, criando um ambiente propício para a construção de um relacionamento de confiança.

Quando o atendente pratica a escuta ativa, ele capta não apenas as palavras do cliente, mas também as nuances e emoções por trás delas, permitindo uma compreensão mais profunda do que realmente está sendo solicitado. Essa habilidade é fundamental para oferecer soluções que atendam às expectativas do cliente de forma personalizada, tornando o atendimento mais eficaz e satisfatório.

#### Cortesia

A cortesia é um reflexo da educação, respeito e profissionalismo do atendente. Trata-se de agir com gentileza, paciência e empatia, independentemente da situação ou do comportamento do cliente. Mesmo diante de clientes difíceis ou em momentos de conflito, manter a calma e ser educado é essencial para conduzir o atendimento de forma positiva e para preservar a imagem da empresa.

Pequenos gestos, como cumprimentar o cliente pelo nome, agradecer pela preferência e utilizar expressões de gentileza, fazem toda a diferença na percepção do cliente em relação ao atendimento. A cortesia, portanto, não é apenas uma questão de boas maneiras, mas uma ferramenta poderosa para criar um ambiente de acolhimento e respeito.

#### Interesse

Demonstrar interesse vai além de simplesmente prestar atenção; envolve a atitude proativa de se colocar à disposição do cliente e buscar compreender suas necessidades de forma integral. Um atendente interessado faz perguntas, oferece sugestões e mostra-se empenhado em encontrar a melhor solução para o cliente, mesmo quando a demanda não é claramente expressa.

O interesse também se manifesta na forma como o atendente lida com as críticas e sugestões. Ao mostrar-se receptivo a feedbacks, o profissional não só demonstra humildade e desejo de melhorar, mas também contribui para a construção de um relacionamento de confiança e transparência com o cliente.

#### — Práticas para um Atendimento de Qualidade

Para que o atendimento ao público seja eficaz e ofereça uma experiência positiva ao cliente, é essencial que os princípios básicos anteriormente mencionados sejam incorporados em práticas diárias. A aplicação dessas práticas de forma consistente e alinhada com os valores da empresa contribui para um serviço de qualidade, capaz de atender e superar as expectativas dos clientes. A seguir, apresentamos as principais práticas que devem ser adotadas para um atendimento ao público de excelência:

### **Presteza e Eficiência**

Ser ágil e eficiente no atendimento é uma das principais características de um serviço de qualidade. A presteza envolve atender o cliente prontamente, evitando esperas desnecessárias e demonstrando disposição para ajudar. Já a eficiência refere-se à capacidade de resolver as solicitações do cliente de forma rápida e eficaz, proporcionando soluções claras e objetivas.

Para garantir essa eficiência, o atendente deve ter conhecimento dos produtos, serviços e processos da empresa, bem como estar preparado para agir em diferentes situações. O domínio da informação é crucial para oferecer respostas precisas, evitando a necessidade de transferências ou retornos desnecessários, que podem gerar frustração no cliente.

### **Tolerância e Discrição**

O atendimento ao público muitas vezes envolve lidar com pessoas de diferentes temperamentos e emoções, e a tolerância é uma qualidade indispensável para manter a calma e o profissionalismo em qualquer situação. É fundamental que o atendente seja capaz de ouvir reclamações e críticas com paciência, sem se deixar abalar, e responder de forma educada e empática, mesmo quando o cliente estiver nervoso ou insatisfeito.

Além disso, a discrição é um componente essencial para garantir a confiança e a privacidade do cliente. O profissional deve tratar informações confidenciais com sigilo e respeitar a intimidade do cliente, evitando compartilhar dados pessoais ou detalhes do atendimento com terceiros. Isso demonstra respeito e reforça a credibilidade e a seriedade da empresa.

### **Conduta e Objetividade**

A conduta do atendente reflete diretamente a imagem da empresa, por isso é importante manter um comportamento que seja coerente com os valores e a ética da organização. A postura profissional, a cordialidade e o respeito devem estar presentes em todas as interações, independentemente da situação.

A objetividade, por sua vez, é uma habilidade que facilita a comunicação e torna o atendimento mais eficiente. Ao se comunicar com clareza e precisão, o atendente evita mal-entendidos e permite que o cliente compreenda facilmente as informações e soluções apresentadas. O uso de uma linguagem simples e direta é fundamental para garantir que a mensagem seja transmitida de forma clara e sem ambiguidades.

### **Aprimoramento Contínuo e Treinamento**

A busca constante por aperfeiçoamento é uma prática que distingue um atendimento de qualidade. É essencial que os profissionais envolvidos no atendimento ao público participem regularmente de treinamentos e capacitações para desenvolver suas habilidades e atualizar-se em relação aos produtos, serviços e políticas da empresa.

O treinamento não apenas aprimora o conhecimento técnico, mas também capacita os atendentes a lidar com diferentes perfis de clientes, aprimorar a comunicação e aprimorar a capacidade de resolução de problemas. Investir no desenvolvimento contínuo da equipe de atendimento reflete o compromisso da empresa com a excelência e a satisfação do cliente.

### **Personalização do Atendimento**

Cada cliente é único e merece ser tratado de forma personalizada. A prática de utilizar o nome do cliente, adaptar a abordagem de acordo com o perfil e mostrar interesse genuíno em suas necessidades e preferências cria uma experiência de atendimento diferenciada. A personalização faz com que o cliente se sinta valorizado e ouvido, fortalecendo o vínculo com a empresa.

Para isso, o atendente deve ser capaz de identificar as particularidades de cada cliente e ajustar sua comunicação e soluções de acordo com essas especificidades. Quando o atendimento é adaptado às necessidades individuais, a empresa demonstra que se preocupa em oferecer um serviço que vai além do padrão, gerando uma impressão positiva e memorável.

### **Resolução Eficaz de Problemas e Reclamações**

A maneira como um problema ou reclamação é tratado pode ser determinante para a satisfação do cliente e sua percepção sobre a empresa. Portanto, é essencial que o atendente esteja preparado para lidar com essas situações de forma rápida, eficaz e cortês.

Ao enfrentar uma reclamação, é importante ouvir o cliente com atenção, reconhecer o problema e demonstrar empatia. Oferecer uma solução imediata ou encaminhar o caso para alguém que possa resolver é fundamental para mostrar ao cliente que a empresa se preocupa em solucionar suas questões. Além disso, é importante acompanhar a resolução do problema para garantir que o cliente esteja satisfeito com o resultado.

### **Uso Adequado da Tecnologia no Atendimento**

A tecnologia é uma grande aliada na melhoria do atendimento ao público. Ferramentas como chatbots, sistemas de gestão de relacionamento com o cliente (CRM) e plataformas de atendimento omnichannel facilitam a comunicação, tornam os processos mais ágeis e permitem um acompanhamento mais eficiente das interações com os clientes.

No entanto, o uso da tecnologia deve ser equilibrado e humanizado. A tecnologia deve complementar o atendimento e não substituí-lo completamente, garantindo que o cliente tenha a opção de falar com um atendente humano quando necessário. Isso é especialmente importante em situações mais complexas ou sensíveis, onde a empatia e a compreensão são essenciais.

A implementação dessas práticas contribui para a construção de um atendimento ao público eficiente, humanizado e de alto padrão. Ao combinar a presteza e eficiência, a tolerância e discrição, a conduta e objetividade, o aprimoramento contínuo, a personalização, a resolução eficaz de problemas e o uso adequado da tecnologia, a empresa cria um ambiente propício para oferecer um atendimento que vai ao encontro das expectativas do cliente.

### **— Desafios e Soluções no Atendimento ao Público**

O atendimento ao público é uma atividade que, apesar de essencial para o sucesso de uma organização, está sujeita a diversos desafios que podem impactar a experiência do cliente e, conseqüentemente, a reputação da empresa. Superar esses obstáculos requer não apenas habilidades técnicas e emocionais por parte dos atendentes, mas também estratégias eficazes para lidar com diferentes situações. A seguir, destacamos alguns dos principais desafios enfrentados no atendimento ao público e as soluções que podem ser adotadas para superá-los.

# GESTÃO ADMINISTRATIVA

## TÉCNICAS DE ARQUIVAMENTO: CLASSIFICAÇÃO, ORGANIZAÇÃO, ARQUIVOS CORRENTES E PROTOCOLO

A gestão documental é uma função administrativa estratégica que garante o funcionamento eficiente e transparente dos órgãos públicos. No contexto da Administração Pública brasileira, o arquivamento de documentos transcende a simples guarda de papéis: ele está diretamente relacionado à preservação da memória institucional, à continuidade das atividades administrativas e ao cumprimento da legislação. Técnicas adequadas de arquivamento são, portanto, indispensáveis para assegurar a rastreabilidade, a integridade e o acesso rápido às informações, o que influencia diretamente na qualidade dos serviços prestados à população.

### Classificação Documental

A classificação documental consiste no agrupamento sistemático de documentos com base em critérios previamente definidos. Esse processo facilita o controle, o acesso e a destinação adequada dos documentos ao longo do seu ciclo de vida. Os sistemas de classificação mais comuns incluem:

- **Classificação Alfabética:** utiliza os nomes (de pessoas, empresas ou assuntos) como critério principal. É simples, porém suscetível a variações ortográficas.
- **Classificação Numérica:** os documentos recebem códigos numéricos sequenciais. Muito eficaz em grandes volumes, mas exige índice auxiliar.
- **Classificação Geográfica:** agrupa os documentos com base em localidades (estados, municípios, regiões).
- **Classificação Temática ou Assunto:** documentos são organizados conforme o tema abordado, ideal para centros de documentação e arquivos setoriais.

No setor público, é comum o uso de planos de classificação padronizados, definidos por órgãos como o CONARQ (Conselho Nacional de Arquivos), que seguem critérios baseados nas funções e atividades da instituição. Isso garante uniformidade e facilita a avaliação e a destinação final dos documentos.

### Organização de Arquivos

A organização dos arquivos é fundamental para garantir o acesso, a preservação e o descarte adequado dos documentos. A estrutura dos arquivos pode ser dividida conforme o ciclo de vida documental, compreendendo três fases:

- 1. Arquivo Corrente:** reúne documentos em uso constante, acessados pelos setores que os produziram.
- 2. Arquivo Intermediário:** armazena documentos que perderam valor administrativo imediato, mas ainda não podem ser eliminados.

**3. Arquivo Permanente:** preserva documentos de valor histórico, probatório ou informativo definitivo.

### Organização

A organização física dos documentos deve respeitar critérios como ordem cronológica, numérica ou temática, conforme definido na classificação. Além disso, é essencial utilizar instrumentos de gestão documental, tais como:

- **Plano de Classificação:** estrutura hierárquica das atividades e documentos.
- **Tabela de Temporalidade:** define prazos de guarda e destinação (eliminação ou preservação).
- **Guia de Arquivo:** instrumento de localização e descrição dos documentos.

Essas ferramentas garantem uma gestão eficiente, contribuindo para a tomada de decisões e para a preservação da memória institucional.

### Arquivos Correntes

O arquivo corrente é aquele composto por documentos de uso frequente e indispensáveis para o andamento das atividades imediatas da instituição. Ele deve estar fisicamente próximo às unidades administrativas e organizado de forma a permitir rápido acesso e recuperação das informações.

Dentre suas características, destacam-se:

- **Localização próxima à unidade produtora.**
- **Classificação atualizada e ordenação padronizada.**
- **Controle de movimentação de documentos, evitando extravios e garantindo rastreabilidade.**

A legislação brasileira, como a Lei nº 8.159/1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, determina que a administração deve assegurar a gestão adequada dos arquivos correntes, com vistas à transparência e à eficiência dos serviços públicos.

Além disso, os arquivos correntes devem estar preparados para eventual transferência ao arquivo intermediário, seguindo critérios da tabela de temporalidade.

### Protocolo

O protocolo é o setor responsável por registrar, tramitar e distribuir documentos recebidos ou expedidos por uma instituição. Sua função é essencial para garantir a legalidade, o controle e a rastreabilidade da comunicação oficial.

O processo de controle documental realizado pelo protocolo envolve quatro etapas principais:

- 1. Recebimento:** identificação e conferência do documento.
- 2. Registro:** inserção em sistema físico ou eletrônico com número, data, remetente e conteúdo.
- 3. Distribuição:** envio do documento à unidade responsável por sua análise ou resposta.
- 4. Expedição:** emissão e registro de documentos oficiais produzidos pela instituição.

Atualmente, a maioria dos órgãos públicos conta com sistemas informatizados de protocolo, como o SEI (Sistema Eletrônico de Informações) ou o SIPAC, que permitem a digitalização, tramitação eletrônica e controle integrado dos documentos. Esses sistemas ampliam a segurança, reduzem custos e agilizam os fluxos de trabalho.

## PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

O procedimento administrativo é o conjunto ordenado de atos praticados pela Administração Pública com a finalidade de formar uma decisão sobre determinada situação jurídica. Ele não deve ser confundido com o processo judicial: o procedimento administrativo ocorre internamente à Administração, guiado por normas específicas e voltado à satisfação do interesse público. Sua importância reside no fato de ser a via formal pela qual o Estado organiza suas decisões, assegura a legalidade dos atos e garante os direitos dos administrados.

A disciplina jurídica dos procedimentos administrativos no Brasil tem como marco central a Lei nº 9.784/1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal. Essa legislação estabelece regras que visam garantir a transparência, a participação e a eficiência nas decisões públicas, sendo aplicável também de forma subsidiária nos estados e municípios que ainda não tenham legislação própria.

### Princípios do Procedimento Administrativo

Todo procedimento administrativo deve obedecer a princípios fundamentais que orientam a atuação estatal. Entre os princípios expressamente previstos na Constituição Federal de 1988, destacam-se:

- **Legalidade:** a Administração só pode agir conforme a lei e dentro dos limites por ela estabelecidos.
- **Impessoalidade:** os atos administrativos devem visar ao interesse público, sem favorecimento pessoal.
- **Moralidade:** a conduta dos agentes públicos deve ser ética e honesta.
- **Publicidade:** os atos administrativos devem ser públicos, salvo em casos de sigilo previsto em lei.
- **Eficiência:** busca pela melhor prestação do serviço público, com qualidade e economicidade.

Além desses, a Lei nº 9.784/1999 introduz princípios específicos para o procedimento administrativo, como:

- **Proporcionalidade:** os meios adotados devem ser adequados e necessários à finalidade.
- **Razoabilidade:** as decisões devem ser coerentes e justas.
- **Finalidade:** todos os atos devem atender ao interesse público.
- **Segurança jurídica:** proteção da confiança legítima dos administrados.
- **Motivação:** toda decisão deve ser justificada com fundamentos de fato e de direito.

Esses princípios orientam não apenas o conteúdo das decisões, mas também o modo como o processo é conduzido, assegurando equidade e previsibilidade.

O procedimento administrativo possui fases ordenadas que visam estruturar o processo decisório da Administração Pública:

**1. Instauração:** é o início formal do procedimento, que pode ocorrer de ofício (pela própria Administração) ou mediante provocação do interessado. Nessa fase, define-se o objeto do processo e a autoridade competente.

**2. Instrução:** etapa mais extensa, na qual são colhidas provas, realizadas diligências, ouvidas testemunhas e apresentados documentos. É o momento em que o contraditório e a ampla defesa devem ser plenamente assegurados.

**3. Decisão:** com base na instrução, a autoridade competente profere decisão administrativa fundamentada, respeitando os princípios da motivação e da legalidade.

**4. Recursos e revisão:** o administrado pode apresentar recursos hierárquicos ou pedidos de reconsideração. A Lei nº 9.784/1999 garante prazos e formas para esses meios de impugnação, além da possibilidade de revisão ex officio pela própria Administração.

Esse encadeamento assegura um processo lógico, racional e pautado na busca da justiça administrativa.

Os sujeitos do procedimento administrativo são os entes envolvidos na sua condução e decisão. Eles se dividem em:

- **Autoridade Competente:** agente ou órgão responsável por instaurar, conduzir e decidir o procedimento.
- **Interessado:** qualquer pessoa física ou jurídica que tenha direito ou interesse legítimo afetado pela decisão administrativa.
- **Representantes e Procuradores:** pessoas habilitadas legalmente para atuar em nome do interessado, como advogados ou defensores públicos.

A lei também prevê a figura do terceiro interessado, ou seja, aquele que, mesmo não sendo o autor da solicitação inicial, possui interesse jurídico no desfecho do procedimento e deve ser notificado.

A Constituição Federal assegura aos administrados diversas garantias no âmbito do processo administrativo, em especial:

- **Contraditório e Ampla Defesa:** os interessados devem ter ciência dos atos do processo, acesso às informações e possibilidade de manifestar-se, apresentar provas e impugnar decisões.
- **Devido Processo Legal:** o processo deve observar regras formais e substanciais que assegurem imparcialidade, legalidade e proteção aos direitos dos envolvidos.
- **Publicidade:** o administrado tem direito ao conhecimento dos atos processuais, exceto nos casos de sigilo legal.
- **Motivação:** todas as decisões devem ser fundamentadas com base nos autos do processo, permitindo a verificação de sua legalidade e coerência.

Essas garantias são essenciais para impedir arbitrariedades e assegurar que a Administração atue com transparência, responsabilidade e respeito aos direitos individuais.

## NOÇÕES DE PROCESSOS LICITATÓRIOS

### — Princípios

Diante da revogação da Lei n.º 8.666/1993 – Lei de Licitações, atualmente aplica-se aos contratos e licitações, a Lei n.º 14.133/2021. Aprovada em 2021, esta legislação manteve o mesmo rol de princípios constantes no art. 3º da Lei n.º 8.666/1.993, porém, acrescentou outros princípios, conforme dispõe o Capítulo II, Art. 5º:

Art. 5º Na aplicação desta Lei, serão observados os princípios da *legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade, da eficiência, do interesse público, da probidade administrativa, da igualdade, do planejamento, da transparência, da eficácia, da segregação de funções, da motivação, da vinculação ao edital, do julgamento objetivo, da segurança jurídica, da razoabilidade, da competitividade, da proporcionalidade, da celeridade, da economicidade e do desenvolvimento nacional sustentável, assim como as disposições do Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942 (Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro).*

O objetivo da Lei de Licitações é regular a seleção da proposta que for mais vantajosa para a Administração Pública. No condizente à promoção do desenvolvimento nacional sustentável, entende-se que este possui como foco, determinar que a licitação seja destinada com o objetivo de garantir a observância do princípio constitucional da isonomia.

Denota-se que a quantidade de princípios previstos na lei não é exaustiva, aceitando-se quando for necessário, a aplicação de outros princípios que tenham relação com aqueles dispostos de forma expressa no texto legal.

Verifica-se, por oportuno, que a redação original do caput do art. 3º da Lei 8.666/1993, não continha o princípio da promoção do desenvolvimento nacional sustentável e que tal menção expressa, apenas foi inserida com a edição da Lei 12.349/2010, contexto no qual foi criada a “margem de preferência”, facilitando a concessão de vantagens competitivas para empresas produtoras de bens e serviços nacionais.

#### **Princípio da legalidade**

A legalidade, que na sua visão moderna é chamado também de juridicidade, é um princípio que pode ser aplicado à toda atividade de ordem administrativa, vindo a incluir o procedimento licitatório. A lei serve para ser usada como limite de base à atuação do gestor público, representando, desta forma, uma garantia aos administrados contra as condutas abusivas do Estado.

No âmbito das licitações, pondera-se que o princípio da legalidade é de fundamental importância, posto que todas as fases do procedimento licitatório se encontram estabelecidas na legislação. Além disso, ressalta-se que todos os entes que participarem do certame, tem direito público subjetivo de fiel observância aos procedimentos paramentados na atual legislação caso venham a se sentir prejudicados pela ausência de observância de alguma regra, podendo desta forma, impugnar a ação ou omissão na esfera administrativa ou judicial.

#### **Princípio da impessoalidade**

Com ligação umbilical ao princípio da isonomia, o princípio da impessoalidade demonstra, em primeiro lugar, que a Administração deve adotar o mesmo tratamento a todos os administrados que estejam em uma mesma situação jurídica, sem a prerrogativa de quaisquer privilégios ou perseguições.

Por outro ângulo, ligado ao princípio do julgamento objetivo, registra-se que todas as decisões administrativas tomadas no contexto de uma licitação, deverão observar os critérios objetivos estabelecidos de forma prévia no edital do certame.

Desta forma, ainda que determinado licitante venha a apresentar uma vantagem relevante para a consecução do objeto do contrato, tal vantagem não poderá ser levada em consideração, caso não haja regra editalícia ou legal que a preveja como passível de fazer interferências no julgamento das propostas.

#### **Princípios da moralidade e da probidade administrativa**

A Lei 14.133/2021, Lei de Licitações, considera que os princípios da moralidade e da probidade administrativa possuem realidades distintas. Na realidade, os dois princípios passam a informação de que a licitação deve ser pautada pela honestidade, boa-fé e ética, isso, tanto por parte da Administração como por parte dos entes licitantes.

Sendo assim, para que um comportamento seja considerado válido, é imprescindível que, além de ser legalizado, esteja nos ditames da lei e de acordo com a ética e os bons costumes. Existem desentendimentos doutrinários acerca da distinção entre esses dois princípios. Alguns autores empregam as duas expressões com o mesmo significado, ao passo que outros procuram diferenciar os conceitos.

O que perdura, é que, ao passo que a moralidade é constituída em um conceito vago e sem definição legal, a probidade administrativa, ou melhor dizendo, a improbidade administrativa possui contornos paramentados na Lei 8.429/1992.

#### **Princípio da Publicidade**

Possui a Administração Pública o dever de realizar seus atos publicamente de forma a garantir aos administrados o conhecimento do que os administradores estão realizando, e também de maneira que possibilite o controle social da conduta administrativa.

Em se tratando especificamente de licitação, determina o art. 13 da nova Lei de Licitações, que os atos praticados no processo licitatório são públicos, ressalvadas as hipóteses de informações cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, na forma da lei.

Advindo do mesmo princípio, é válido destacar que de acordo com o art. 115, § 6º, “nas contratações de obras, verificada a ocorrência do disposto no § 5º deste artigo por mais de 1 (um) mês, a Administração deverá divulgar, em sítio eletrônico oficial e em placa a ser afixada em local da obra de fácil visualização pelos cidadãos, aviso público de obra paralisada, com o motivo e o responsável pela inexecução temporária do objeto do contrato e a data prevista para o reinício da sua execução”.

A ilustre Maria Sylvia Zanella Di Pietro esclarece que “a publicidade é tanto maior, quanto maior for a competição propiciada pela modalidade de licitação; ela é a mais ampla possível na concorrência, em que o interesse maior da Administração é o de atrair maior número de licitantes, e se reduz ao mínimo no convite, em que o valor do contrato dispensa maior divulgação.”

Ademais, todo ato da Administração deve ser publicado de forma a fornecer ao cidadão, informações acerca do que se passa com as verbas públicas e sua aplicação em prol do bem comum e também por obediência ao princípio da publicidade.

#### **Princípio da eficiência**

O princípio da eficiência está previsto no artigo 5º, da Lei nº 14.133/2021. Ele impõe que a administração pública deve buscar a melhor relação entre os recursos despendidos e os resultados obtidos em suas contratações. Ou seja, os processos licitatórios e contratos administrativos devem ser conduzidos de forma a alcançar a máxima efetividade com o mínimo de desperdício, buscando qualidade e celeridade.

São aspectos importantes do princípio da eficiência:

a) Racionalização dos processos: as contratações devem ser planejadas para evitar retrabalhos, atrasos e burocracia desnecessária, buscando soluções mais ágeis;

b) Qualidade na prestação de serviços: a eficiência envolve não apenas a economicidade, mas também a entrega de serviços e bens com qualidade compatível com as necessidades da administração;

c) Celeridade nos procedimentos: a nova lei enfatiza a necessidade de reduzir o tempo gasto nos processos licitatórios e nos contratos administrativos, tornando-os mais rápidos e eficientes;

d) Inovação: o incentivo ao uso de tecnologias e ferramentas inovadoras também é uma maneira de concretizar a eficiência, simplificando os procedimentos e aumentando a transparência;

e) Avaliação de desempenho: o contrato administrativo deve ser monitorado por meio de indicadores de desempenho, previstos no art. 67, para garantir que o contratado atinja os resultados esperados; e

f) Planejamento: o planejamento eficiente dos processos é um ponto central na nova lei, que exige uma análise detalhada de riscos e demandas antes da contratação (art. 18).

Um exemplo prático do princípio da eficiência na Administração Pública, seria uma licitação para compra de equipamentos de informática. Com base no princípio da eficiência, a administração deve realizar um estudo prévio das necessidades reais, avaliar os fornecedores mais qualificados e optar pela proposta que melhor atenda às especificações com um custo-benefício vantajoso, evitando gastos futuros com manutenções desnecessárias.

### Princípio do interesse público

O princípio do interesse público é um dos pilares fundamentais da nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos (Lei nº 14.133/2021). Ele está implícito em diversas disposições da norma e está diretamente relacionado à finalidade essencial das contratações públicas: atender de forma eficiente e eficaz às necessidades da coletividade.

Nesse sentido, o princípio do interesse público refere-se às demandas e objetivos que beneficiam a coletividade em geral, prevalecendo sobre os interesses individuais ou particulares. No contexto das licitações, significa que todas as decisões e atos administrativos devem estar direcionados a alcançar resultados que promovam o bem-estar social, a justiça e a eficiência administrativa.

São aspectos fundamentais do princípio do interesse público:

a) Finalidade pública: as licitações e contratações públicas devem ser planejadas e executadas com o objetivo de atender ao interesse público de forma sustentável, eficiente e transparente;

b) Escolha da proposta mais vantajosa: a seleção da melhor proposta não se limita ao menor preço, mas sim àquela que melhor atenda às necessidades da administração pública e da coletividade;

c) Equilíbrio econômico-financeiro: a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos é fundamental para garantir a continuidade dos serviços públicos essenciais, preservando o interesse coletivo;

d) Sustentabilidade: o interesse público também envolve preocupações ambientais, econômicas e sociais, incentivando práticas sustentáveis nas contratações; e

e) Transparência e controle social: a lei prevê a ampla publicidade dos atos licitatórios, permitindo o acompanhamento pela sociedade e garantindo o respeito ao interesse coletivo.

O princípio do interesse público, portanto, reforça que a administração deve sempre agir com responsabilidade, transparência e eficiência para promover o bem-estar da coletividade.

### Princípio da Probidade Administrativa

A Lei de Licitações trata dos princípios da moralidade e da probidade administrativa como formas distintas uma da outra. Os dois princípios passam a noção de que a licitação deve ser configurada pela honestidade, boa-fé e ética, tanto por parte da Administração Pública, como por parte dos licitantes. Desta forma, para que um comportamento tenha validade, é necessário que seja legal e esteja em conformidade com a ética e os bons costumes.

Existe divergência quanto à distinção entre esses dois princípios. Alguns doutrinadores usam as duas expressões com o mesmo significado, ao passo que outros procuram diferenciar os conceitos. O correto é que, enquanto a moralidade se constitui num conceito vago, a probidade administrativa, ou melhor dizendo, a improbidade administrativa se encontra evitada de contornos definidos na Lei 8.429/1992.

### Princípio da igualdade

Conhecido como princípio da isonomia, decorre do fato de que a Administração Pública deve tratar, de forma igual, todos os licitantes que estiverem na mesma situação jurídica. O princípio da igualdade garante a oportunidade de participar do certame de licitação, todos os que tem condições de adimplir o futuro contrato, e proíbe, ainda, a feitura de discriminações injustificadas no julgamento das propostas.

Desse modo, mesmo que a circunstância restrinja o caráter de competição do certame, se for pertinente ou relevante para o objeto do contrato, poderá ser incluída no instrumento de convocação do certame.

O princípio da igualdade não impõe somente tratamento igualitário aos assemelhados, mas também a diferenciação dos desiguais, na medida de suas desigualdades.

### Princípio do planejamento

A princípio, infere-se que o princípio do planejamento se encontra dotado de conteúdo jurídico, sendo que é seu dever fixar o dever legal do planejamento como um todo.

Registra-se que a partir deste princípio, é possível compreender que a Administração Pública tem o dever de planejar toda a licitação e também toda a contratação pública de forma adequada e satisfatória. Assim, o planejamento exigido, é o que se mostre de forma eficaz e eficiente, bem como que se encaixe a todos os outros princípios previstos na CFB/1988 e na jurisdição pátria como um todo.

Desta forma, na ausência de justificativa para realizar o planejamento adequado da licitação e do contrato, ressalta-se que a ausência, bem como a insuficiência dele poderá vir a motivar a responsabilidade do agente público.

# MATEMÁTICA

## PRINCÍPIOS DE CONTAGEM

### ANÁLISE COMBINATÓRIA

A análise combinatória é a parte da Matemática que desenvolve meios para trabalharmos com problemas de contagem. Vejamos eles:

#### Princípio fundamental de contagem (PFC)

É o total de possibilidades de o evento ocorrer.

– **Princípio multiplicativo:**  $P_1 \cdot P_2 \cdot P_3 \cdot \dots \cdot P_n$ . (regra do “e”). É um princípio utilizado em sucessão de escolha, como ordem.

– **Princípio aditivo:**  $P_1 + P_2 + P_3 + \dots + P_n$ . (regra do “ou”). É o princípio utilizado quando podemos escolher uma coisa ou outra.

#### Exemplos:

(BNB) Apesar de todos os caminhos levarem a Roma, eles passam por diversos lugares antes. Considerando-se que existem três caminhos a seguir quando se deseja ir da cidade A para a cidade B, e que existem mais cinco opções da cidade B para Roma, qual a quantidade de caminhos que se pode tomar para ir de A até Roma, passando necessariamente por B?

- (A) Oito.
- (B) Dez.
- (C) Quinze.
- (D) Dezesesseis.
- (E) Vinte.

#### Resolução:

Observe que temos uma sucessão de escolhas:

Primeiro, de A para B e depois de B para Roma.

1ª possibilidade: 3 (A para B).

Obs.: o número 3 representa a quantidade de escolhas para a primeira opção.

2ª possibilidade: 5 (B para Roma).

Temos duas possibilidades: A para B depois B para Roma, logo, uma sucessão de escolhas.

Resultado:  $3 \cdot 5 = 15$  possibilidades.

**Resposta: C.**

#### (PREF. CHAPECÓ/SC – ENGENHEIRO DE TRÂNSITO – IOBV)

Em um restaurante os clientes têm a sua disposição, 6 tipos de carnes, 4 tipos de cereais, 4 tipos de sobremesas e 5 tipos de sucos. Se o cliente quiser pedir 1 tipo carne, 1 tipo de cereal, 1 tipo de sobremesa e 1 tipo de suco, então o número de opções diferentes com que ele poderia fazer o seu pedido, é:

- (A) 19
- (B) 480

(C) 420

(D) 90

#### Resolução:

A questão trata-se de princípio fundamental da contagem, logo vamos enumerar todas as possibilidades de fazermos o pedido:

$$6 \times 4 \times 4 \times 5 = 480 \text{ maneiras.}$$

**Resposta: B.**

#### Fatorial

Sendo  $n$  um número natural, chama-se de  $n!$  (lê-se:  $n$  fatorial) a expressão:

$$n! = n(n-1)(n-2)(n-3)\dots \cdot 2 \cdot 1, \text{ como } n \geq 2.$$

#### Exemplos:

$$5! = 5 \cdot 4 \cdot 3 \cdot 2 \cdot 1 = 120.$$

$$7! = 7 \cdot 6 \cdot 5 \cdot 4 \cdot 3 \cdot 2 \cdot 1 = 5.040.$$

#### ATENÇÃO

$$0! = 1$$

$$1! = 1$$

**Tenha cuidado  $2! = 2$ , pois  $2 \cdot 1 = 2$ . E  $3!$  Não é igual a 3, pois  $3 \cdot 2 \cdot 1 = 6$ .**

#### Arranjo simples

Arranjo simples de  $n$  elementos tomados  $p$  a  $p$ , onde  $n \geq p$  e  $p$  é um número natural, é qualquer ordenação de  $p$  elementos dentre os  $n$  elementos, em que cada maneira de tomar os elementos se diferenciam pela ordem e natureza dos elementos.

**Atenção:** Observe que no grupo dos elementos:  $\{1,2,3\}$  um dos arranjos formados, com três elementos, 123 é DIFERENTE de 321, e assim sucessivamente.

#### – Sem repetição

A fórmula para cálculo de arranjo simples é dada por:

$$A_{np} = \frac{n!}{(n-p)!}$$

Onde:

$n$  = Quantidade total de elementos no conjunto.

$P$  = Quantidade de elementos por arranjo

**Exemplo:** Uma escola possui 18 professores. Entre eles, serão escolhidos: um diretor, um vice-diretor e um coordenador pedagógico. Quantas as possibilidades de escolha?

$n = 18$  (professores)

$p = 3$  (cargos de diretor, vice-diretor e coordenador pedagógico)

$$A_{n,p} = \frac{n!}{(n-p)!} \rightarrow A_{18,3} = \frac{18!}{(18-3)!} = \frac{18!}{15!} = \frac{18 \cdot 17 \cdot 16 \cdot 15!}{15!} = 4896 \text{ grupos}$$

**– Com repetição**

Os elementos que compõem o conjunto podem aparecer repetidos em um agrupamento, ou seja, ocorre a repetição de um mesmo elemento em um agrupamento.

A fórmula geral para o arranjo com repetição é representada por:

$$A_{(n,p)} = n^p$$

**Exemplo:** Seja P um conjunto com elementos:  $P = \{A, B, C, D\}$ , tomando os agrupamentos de dois em dois, considerando o arranjo com repetição quantos agrupamentos podemos obter em relação ao conjunto P.

**Resolução:**

$P = \{A, B, C, D\}$

$n = 4$

$p = 2$

$A_{(n,p)} = n^p$

$A_{(4,2)} = 4^2 = 16$

**Permutação**

É a **TROCA DE POSIÇÃO** de elementos de uma sequência. Utilizamos todos os elementos.

**– Sem repetição**

$$P_n = n!$$

**Atenção:** Todas as questões de permutação simples podem ser resolvidas pelo princípio fundamental de contagem (PFC).

**Exemplo:**

**(PREF. LAGOA DA CONFUSÃO/TO – ORIENTADOR SOCIAL – IDECAN)** Renato é mais velho que Jorge de forma que a razão entre o número de anagramas de seus nomes representa a diferença entre suas idades. Se Jorge tem 20 anos, a idade de Renato é

(A) 24.

(B) 25.

(C) 26.

(D) 27.

(E) 28.

**Resolução:**

Anagramas de RENATO

$$\overline{\overline{6}} \overline{\overline{5}} \overline{\overline{4}} \overline{\overline{3}} \overline{\overline{2}} \overline{\overline{1}} = 720$$

Anagramas de JORGE

$$\overline{\overline{5}} \overline{\overline{4}} \overline{\overline{3}} \overline{\overline{2}} \overline{\overline{1}} = 120$$

Razão dos anagramas:  $720/120=6$

Se Jorge tem 20 anos, Renato tem  $20+6=26$  anos.

**Resposta: C.**

**– Com repetição**

Na permutação com elementos repetidos ocorrem permutações que não mudam o elemento, pois existe troca de elementos iguais. Por isso, o uso da fórmula é fundamental.

$$P_n^{(\alpha, \beta, \dots, \gamma)} = \frac{n!}{\alpha! \beta! \dots \gamma!}$$

**Exemplo:**

**(CESPE)** Considere que um decorador deva usar 7 faixas coloridas de dimensões iguais, pendurando-as verticalmente na vitrine de uma loja para produzir diversas formas. Nessa situação, se 3 faixas são verdes e indistinguíveis, 3 faixas são amarelas e indistinguíveis e 1 faixa é branca, esse decorador conseguirá produzir, no máximo, 140 formas diferentes com essas faixas.

( ) Certo

( ) Errado

**Resolução:**

Total: 7 faixas, sendo 3 verdes e 3 amarelas.

$$P_7^{3,3} = \frac{7!}{3! 3!} = \frac{7 \cdot 6 \cdot 5 \cdot 4 \cdot 3!}{3! 3 \cdot 2 \cdot 1} = \frac{7 \cdot 6 \cdot 5 \cdot 4}{6} = \frac{840}{6} = 140.$$

**Resposta: Certo.**

**– Circular**

A permutação circular é formada por pessoas em um formato circular. A fórmula é necessária, pois existem algumas permutações realizadas que são iguais. Usamos sempre quando:

a) Pessoas estão em um formato circular.

b) Pessoas estão sentadas em uma mesa quadrada (retangular) de 4 lugares.

$$P_c = \frac{n!}{n} \text{ ou } (n-1)!$$

**Exemplo:**

**(CESPE)** Uma mesa circular tem seus 6 lugares, que serão ocupados pelos 6 participantes de uma reunião. Nessa situação, o número de formas diferentes para se ocupar esses lugares com os participantes da reunião é superior a 102.

( ) Certo



( ) Errado

**Resolução:**

É um caso clássico de permutação circular.

$P_c = (6 - 1)! = 5! = 5 \cdot 4 \cdot 3 \cdot 2 \cdot 1 = 120$  possibilidades.

**Resposta: CERTO.**

**Combinação**

Combinação é uma escolha de um grupo, SEM LEVAR EM CONSIDERAÇÃO a ordem dos elementos envolvidos.

– Sem repetição

Dados  $n$  elementos distintos, chama-se de combinação simples desses  $n$  elementos, tomados  $p$  a  $p$ , a qualquer agrupamento de  $p$  elementos distintos, escolhidos entre os  $n$  elementos dados e que diferem entre si pela natureza de seus elementos.

**Fórmula:**

$$C_{n,p} = \frac{n!}{p!(n-p)!}, \text{ com } n \geq p$$

**Exemplo:**

**(CRQ 2ª REGIÃO/MG – AUXILIAR ADMINISTRATIVO – FUNDEP)** Com 12 fiscais, deve-se fazer um grupo de trabalho com 3 deles. Como esse grupo deverá ter um coordenador, que pode ser qualquer um deles, o número de maneiras distintas possíveis de se fazer esse grupo é:

- (A) 4
- (B) 660
- (C) 1 320
- (D) 3 960

**Resolução:**

Como trata-se de Combinação, usamos a fórmula:

$$C_{n,p} = \frac{n!}{(n-p)!p!}$$

Onde  $n = 12$  e  $p = 3$

$$C_{n,p} = \frac{n!}{(n-p)!p!} \rightarrow C_{12,3} = \frac{12!}{(12-3)!3!} = \frac{12!}{9!3!} = \frac{12 \cdot 11 \cdot 10 \cdot 9!}{9!3!} = \frac{1320}{3 \cdot 2 \cdot 1} = \frac{1320}{6} = 220$$

Como cada um deles pode ser o coordenado, e no grupo tem 3 pessoas, logo temos  $220 \times 3 = 660$ .

**Resposta: B.**

As questões que envolvem combinação estão relacionadas a duas coisas:

- Escolha de um grupo ou comissões.
- Escolha de grupo de elementos, sem ordem, ou seja, escolha de grupo de pessoas, coisas, objetos ou frutas.

**– Com repetição**

É uma escolha de grupos, sem ordem, porém, podemos repetir elementos na hora de escolher.

$$CR_{n,p} = C_{n+p-1,p}$$

**Exemplo:**

Em uma combinação com repetição classe 2 do conjunto {a, b, c}, quantas combinações obtemos?

Utilizando a fórmula da combinação com repetição, verificamos o mesmo resultado sem necessidade de enumerar todas as possibilidades:

$n = 3$  e  $p = 2$

$$CR_{n,p} = C_{n+p-1,p} \rightarrow CR_{3+2-1,2} \rightarrow CR_{4,2} = \frac{4!}{2!(4-2)!} = \frac{4!}{2!2!} = \frac{4 \cdot 3 \cdot 2!}{2!2!} = \frac{12}{2} = 6$$

**SISTEMA LEGAL DE MEDIDAS**

O sistema métrico decimal é parte integrante do Sistema de Medidas. É adotado no Brasil tendo como unidade fundamental de medida o metro.

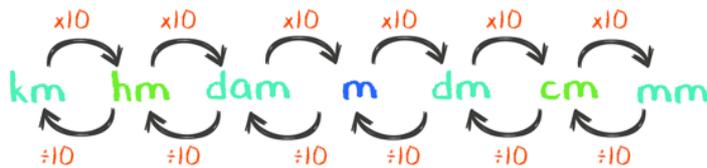
O Sistema de Medidas é um conjunto de medidas usado em quase todo o mundo, visando padronizar as formas de medição.

**MEDIDAS DE COMPRIMENTO**

Os múltiplos do metro são usados para realizar medição em grandes distâncias, enquanto os submúltiplos para realizar medição em pequenas distâncias.

MÚLTIPLOS			UNIDADE FUNDAMENTAL	SUBMÚLTIPLOS		
Quilômetro	Hectômetro	Decâmetro	Metro	Decímetro	Centímetro	Milímetro
km	hm	Dam	m	dm	cm	mm
1000m	100m	10m	1m	0,1m	0,01m	0,001m

Para transformar basta seguir a tabela seguinte (esta transformação vale para todas as medidas):



**MEDIDAS DE SUPERFÍCIE E ÁREA**

As unidades de área do sistema métrico correspondem às unidades de comprimento da tabela anterior.

São elas: quilômetro quadrado (km<sup>2</sup>), hectômetro quadrado (hm<sup>2</sup>), etc. As mais usadas, na prática, são o quilômetro quadrado, o metro quadrado e o hectômetro quadrado, este muito importante nas atividades rurais com o nome de hectare (ha): 1 hm<sup>2</sup> = 1 ha.

No caso das unidades de área, o padrão muda: uma unidade é 100 vezes a menor seguinte e não 10 vezes, como nos comprimentos. Entretanto, consideramos que o sistema continua decimal, porque 100 = 10<sup>2</sup>. A nomenclatura é a mesma das unidades de comprimento acrescidas de quadrado.

Vejamos as relações entre algumas dessas unidades que não fazem parte do sistema métrico e as do sistema métrico decimal (valores aproximados):

- 1 polegada = 25 milímetros
- 1 milha = 1 609 metros
- 1 légua = 5 555 metros
- 1 pé = 30 centímetros

