

DE ACORDO COM O CONCURSO PÚBLICO - EDITAL Nº 02/2026 GCM



GCM

SALVADOR-BA

PREFEITURA MUNICIPAL DO SALVADOR - BAHIA

GUARDA CIVIL MUNICIPAL GCM 3ª CLASSE

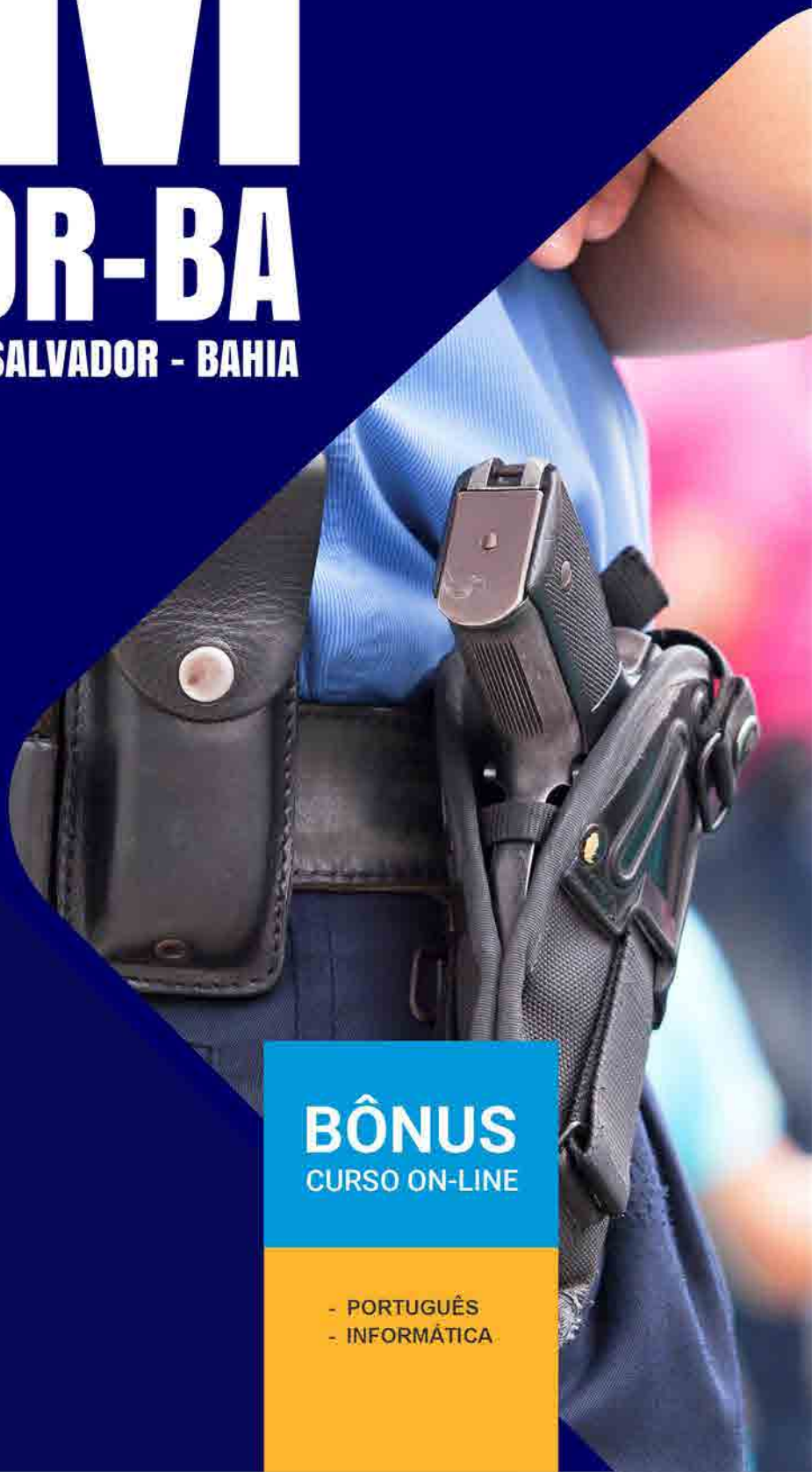
- ▶ Língua Portuguesa
- ▶ Raciocínio Lógico-Matemático
- ▶ Informática
- ▶ Noções de Direito Constitucional
- ▶ Noções de Direito Civil
- ▶ Noções de Administração e Políticas Públicas
- ▶ Conhecimentos na Área de Atuação
- ▶ Legislação Específica
- ▶ Lei Orgânica do Município de Salvador

CONTEÚDO DIGITAL

- ▶ Noções de Direito Penal
- ▶ Noções de Direito Processual Penal
- ▶ Legislação Geral

BÔNUS
CURSO ON-LINE

- PORTUGUÊS
- INFORMÁTICA





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.



**Adquira aqui sua
apostila completa**



GCM SALVADOR-BA

PREFEITURA MUNICIPAL DO SALVADOR - BAHIA

GUARDA CIVIL MUNICIPAL - GCM 3ª CLASSE

**CONCURSO PÚBLICO - EDITAL Nº 02/2026
GCM**

**CÓD: OP-138ST-26
7901204402504**

ÍNDICE

Língua Portuguesa

1. Interpretação de textos argumentativos, com destaque para métodos de raciocínio e tipologia argumentativa; Processos de construção textual; A progressão textual	11
2. As marcas de textualidade: a coesão, a coerência e a intertextualidade.....	12
3. Reescritura de frases em busca da melhor expressão escrita	12
4. Domínio vocabular e sua importância na construção do sentido do texto.....	18
5. A presença dos estrangeirismos em nosso léxico	19
6. Os diversos usos das várias classes de palavras.....	20
7. A organização sintática e o emprego dos sinais de pontuação.....	28
8. A variação linguística e sua adequação às diversas situações comunicativas.....	29
9. A linguagem denotativa e a conotativa.....	30
10. A nova ortografia	31

Raciocínio Lógico-Matemático

1. Proposições, valor-verdade, negação, conjunção, disjunção, implicação, equivalência, proposições compostas; problemas de raciocínio: deduzir informações de relações arbitrárias entre objetos, lugares, pessoas e/ou eventos fictícios dados .	37
2. Equivalências lógicas.....	42
3. Diagramas lógicos, tabelas e gráficos.....	43
4. Conjuntos e suas operações	47
5. Números naturais, inteiros, racionais, reais e suas operações; representação na reta	54
6. Unidades de medida: distância, massa e tempo	62
7. Representação de pontos no plano cartesiano.....	64
8. Álgebra básica: equações, sistemas e problemas do primeiro grau	66
9. Porcentagem e proporcionalidade direta e inversa	68
10. Sequências, reconhecimento de padrões, progressões aritmética e geométrica.....	72
11. Juros.....	77
12. Geometria básica: distâncias e ângulos, polígonos, circunferência, perímetro e área; semelhança e relações métricas no triângulo retângulo; medidas de comprimento, área e volume	79
13. Princípios de contagem e noção de probabilidade	84

Informática

1. Arquivos digitais: documentos, planilhas, imagens, sons, vídeos; principais padrões e características	95
2. Arquivos pdf.....	99
3. Sistema operacional windows xp, 7 e 8: manipulação de janelas, programas e arquivos; telas de controle e menus típicos; mecanismos de ajuda; mecanismos de busca.....	102
4. Editores de texto: formatação, configuração de páginas, impressão, títulos, fontes, tabelas, corretores ortográficos, manipulação de figuras, cabeçalhos, rodapés, anotações e outras funcionalidades de formatação; comandos de localização e substituição; manipulação de arquivos: leitura e gravação; controle de alterações; uso de senhas para proteção; formatos para gravação; inserção de objetos; macros; impressão; criação e manipulação de formulários; integração com planilhas; ms word 2010 br ou superior.....	126

ÍNDICE

5. Planilhas: criação, manipulação de dados, fórmulas, cópia e recorte de dados, formatação de dados e outras funcionalidades para operação; manipulação de arquivos: leitura e gravação; integração com outras planilhas; filtros; ordenação; macros; controle de exibição; recursos para impressão; importação e exportação de dados; controle de alterações; proteção de dados e planilhas; ms excel 2010 br ou superior	139
6. Internet: conceitos gerais e funcionamento; endereçamento de recursos; navegação segura: cuidados no uso da internet; ameaças; uso de senhas e criptografia; tokens e outros dispositivos de segurança; senhas fracas e fortes; navegadores (browsers) e suas principais funções; sites e links; buscas; transferência de arquivos e dados: upload, download, banda, velocidades de transmissão	155

Noções de Direito Constitucional

1. Constituição: conceito, classificações e Princípios fundamentais.....	169
2. Direitos e garantias fundamentais: direitos e deveres individuais e coletivos, direitos Sociais, nacionalidade, cidadania, direitos políticos e partidos políticos	173
3. Organização político-administrativa: união, estados, distrito federal, municípios e Territórios	183
4. Administração pública: disposições gerais e servidores públicos	191
5. Poder judiciário: disposições gerais e órgãos do poder judiciário, competências e estrutura; conselho nacional de justiça (cnj): Composição e competência	197
6. Funções essenciais à justiça: ministério Público, advocacia e defensoria pública	212

Noções de Direito Civil

1. Aplicação da lei no tempo e no espaço: interpretação da lei; analogia; princípios gerais do direito e equidade; lei de introdução às Normas do direito brasileiro	223
2. Das pessoas: das pessoas naturais; das pessoas jurídicas: capacidade civil e direitos inerentes À personalidade; emancipação; da desconsideração da personalidade jurídica.....	237
3. Do domicílio	254
4. Dos bens: dos bens considerados em si mesmos; dos bens reciprocamente considerados; dos bens públicos	258
5. Dos fatos jurídicos: do negócio jurídico; dos atos jurídicos lícitos; dos atos ilícitos; da prescrição e da decadência; da prova	263
6. Do direito das obrigações: das modalidades Das obrigações; da transmissão das obrigações; do adimplemento e extinção das obrigações; do inadimplemento das obrigações	274
7. Da responsabilidade civil: das preferências e privilégios creditórios; da indenização por dano moral; responsabilidade civil por perda de uma chance; da preservação e da reparação de danos (da proteção à saúde e segurança)	291
8. Da decadência e da prescrição	296
9. Jurisprudência e súmulas do supremo tribunal federal, superior tribunal de justiça e tribunal de justiça do estado da bahia	304

ÍNDICE

Noções de Administração e Políticas Públicas

1. Noções de administração - introdução à Administração: definição e importância da administração; história e evolução da Administração	311
2. Funções administrativas: planejamento, Organização, direção e controle	316
3. Teorias da administração: teoria clássica, teoria das relações humanas, teoria Comportamental, teoria da contingência	318
4. Abordagens modernas: gestão por competências, gestão de projetos	325
5. Estruturas organizacionais: tipos de estruturas organizacionais: funcional, matricial, projetos, cultura organizacional, estilos de liderança e suas implicações; planejamento Estratégico: conceitos de missão, visão e valores, análise swot (forças, fraquezas, Oportunidades, ameaças), definição de Objetivos e metas	327
6. Marketing e vendas: fundamentos de marketing, segmentação de mercado, composto de marketing (4 ps), estratégias de vendas	330
7. Gestão financeira: conceitos básicos de finanças, orçamento empresarial, fluxo de caixa, análise de indicadores financeiros	333
8. Recursos humanos: recrutamento e seleção	335
9. Treinamento e desenvolvimento	340
10. Avaliação de desempenho	342
11. Motivação e liderança de equipes	342
12. Empreendedorismo: conceitos de Empreendedorismo, o processo empreendedor, elaboração de planos de negócios, inovação e Criatividade nos negócios	344
13. Ética e responsabilidade: social, ética na Administração, responsabilidade social Corporativa, sustentabilidade nos negócios	346
14. Noções de políticas públicas - conceitos fundamentais: definição e evolução; ciclo de políticas públicas (formulação, Implementação, avaliação)	350
15. Ferramentas de análise	351
16. Governança e relações intragovernamentais: federalismo e relações estado-sociedade; governança e capacidades estatais; análise de políticas intergovernamentais: bases Quantitativas para as políticas	357
17. Estatística (descritiva e inferencial)	359
18. Economia (micro e macro) aplicada a políticas	363
19. Análise de impacto gestão e avaliação de políticas: análise ex ante e ex post; avaliação De impacto	366
20. Gestão de riscos	368

Conhecimentos na Área de Atuação

1. Relações humanas e atendimento - qualidade no atendimento: comunicação, apresentação, atenção, cortesia, interesse, prestação, Eficiência, tolerância, discricção, conduta e objetividade	377
2. Trabalho em equipe	380
3. Noções de defesa pessoal	386
4. Análise de riscos e gestão da informação: planejamento de contingências: necessidade, planejamento, componentes do planejamento	389
5. Manejo de emergência; procedimentos Emergenciais	392
6. Gerenciamento de crises	395
7. Discricção e segurança de informações: graus de sigilo, atributos básicos, ameaças e vulnerabilidades, comportamento do agente	398

ÍNDICE

8. Operações de proteção e escoltas - planejamento de proteção pessoal e de comitivas: estudos De rota, pontos sensíveis e contingências. Composição de equipes, papéis e formações em Deslocamentos e eventos. Procedimentos de varredura. Controle de público. Resposta imediata A ameaças. Condução operacional e estratégica de veículos	402
9. Segurança física e patrimonial de Instalações - proteção de áreas críticas. Guarda de materiais sensíveis.....	405
10. Planos de segurança de instalações: objetivos, responsabilidades e auditorias. Controle de acessos: credenciamento, barreiras, procedimentos. Vigilância e monitoramento. Identificação e aplicação de equipamentos eletrônicos de proteção. Segurança corporativa estratégica.....	408
11. Gestão de segurança patrimonial	411
12. Noções de gestão de incidentes críticos e negociação operacional: conceitos de incidente crítico, cadeia de comando e gerenciamento Do cenário. Estabilização, isolamentos e perímetros. Comunicação operacional	414
13. Noções básicas de negociação policial - contato, escuta ativa, redução de tensão e Encaminhamentos. Critérios para escalonamento e emprego de táticas de resolução.....	418
14. Noções de prevenção e combate a incêndio - norma regulamentadora do ministério do trabalho nr 23. Proteção contra incêndio. Código de segurança contra incêndio, Pânico e outros riscos. Atuação integrada Com brigada e órgãos de resposta. Tipos/uso De extintores, rotas e saídas de emergência, plano de abandono e evacuação	421
15. Noções de condutas do socorrista -medidas de segurança do local. Comunicação e transferência ao atendimento especializado. Atendimento pré-hospitalar (aph) - nível básico.	424
16. Noções sobre serviços de inteligência - finalidade. Utilização. Conceitos básicos. Fontes de coleta. Metodologia de produção de conhecimentos	427

Legislação Específica

1. Lei complementar nº 1/1991 (institui o regime jurídico único dos funcionários públicos do município de salvador) e suas alterações.....	435
2. Lei ordinária nº 9.640/2022 (Institui o plano de carreira e vencimentos do cargo de provimento efetivo de guarda civil municipal da prefeitura municipal do salvador) e suas alterações	457
3. Lei nº 13.022/2014 (Estatuto da guarda civil Municipal de salvador)	467
4. Decreto nº 27.731/2016 (Aprova o regimento da guarda civil municipal de salvador e dá Outras providências.....	469
5. Lei nº 9.273/2017 (Institui o regime disciplinar da guarda civil municipal de salvador, e dá Outras providências)	476

Lei Orgânica do Município de Salvador

1. Princípios fundamentais; organização do município; competências municipais; poder legislativo e poder executivo; atribuições da câmara municipal, do prefeito e dos órgãos da administração municipal; administração pública; servidores públicos; bens municipais; serviços públicos; planejamento, orçamento e finanças municipais; políticas sociais e desenvolvimento urbano; organização administrativa do município: estrutura e funcionamento da administração pública municipal; administração direta e indireta; órgãos e entidades municipais; princípios, competências e responsabilidades dos agentes públicos.....	483
2. Noções sobre o código tributário e de rendas do município de salvador (lei municipal nº 7.186/2006 E alterações): tributos municipais, obrigações tributárias, administração e fiscalização tributária. Normas municipais relativas à ética, integridade, transparência, acesso à informação e controle da administração pública; legislação municipal referente à organização, prestação e fiscalização dos serviços públicos	483
3. Direitos e deveres dos cidadãos perante a administração municipal	484
4. Normas municipais pertinentes ao exercício das atribuições dos agentes e servidores públicos	488

ÍNDICE

Conteúdo Digital

Noções de Direito Penal

1. Conceito do Direito Penal; Fontes do Direito Penal	4
2. Interpretação e integração da Lei Penal; Analogia; Princípio da Reserva Legal; Lei penal no tempo e no espaço	11
3. Classificação das Infrações Penais: Fato Típico; Conduta; Resultado; Relação de Causalidade; Crime Doloso; Crime Culposos; Crime Preterdoloso; Consumação e Tentativa. Desistência voluntária; Arrependimento eficaz; Arrependimento Posterior; Crime impossível; Ilícitude e suas causas excludentes. Culpabilidade e suas causas excludentes; Concurso de Pessoas; Causas Extintivas da Punibilidade.....	22
4. Sanções penais: Penas Privativas de Liberdade; Penas Restritivas de Direitos; Pena de Multa; Medidas de Segurança; Concurso de Crimes; Suspensão Condicional da Execução da Pena ("sursis"); Livramento Condicional.....	33
5. Crimes contra Pessoa; Crimes contra a Honra	39
6. Crimes contra o Patrimônio	65
7. Crimes contra a Dignidade Sexual, conforme a legislação penal vigente	88
8. Crimes contra a Fé Pública	100
9. Crimes contra a Administração Pública.....	108
10. Crimes contra a Administração da Justiça.....	115
11. Crimes previstos na Lei de Abuso de Autoridade (Lei nº 13.869/2019)	123
12. Crimes previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/90)	123
13. Crimes hediondos (Lei nº 8.072/90)	123
14. Crimes em licitações e contratos administrativos, previstos na Lei nº 14.133/21 e nos arts. 337-E a 337-P do Código Penal	125
15. Crimes previstos na Lei de Tortura (Lei nº 9.455/1997).....	129
16. Crimes previstos no Código Brasileiro de Trânsito (Lei nº 9.503/97)	129
17. Crimes previstos na Lei do Meio Ambiente (Lei nº 9.605/1998)	129
18. Crimes previstos na Lei de "lavagem" ou ocultação de bens, direitos e valores (Lei 9.613/1998)	129
19. Crimes previstos na Lei Geral do Esporte (Lei nº 14.597/2023).....	135
20. Lei nº 10.826/2003 (Estatuto do Desarmamento).....	165
21. Crimes previstos na lei de Recuperação Judicial, Extrajudicial e Falência (Lei nº 11.101/05).....	166
22. Crimes e disposições penais da Lei 11.340/06 (Lei "Maria da Penha")	204
23. Crimes previstos na Lei nº 11.343/2006 (Lei de Drogas)	204
24. Crimes previstos na Lei nº 12.850/2013 (Lei das Organizações Criminosas), que define organização criminosa e dispõe sobre a investigação criminal, meios de obtenção de prova, infrações penais correlatas e procedimento criminal, e alterações introduzidas pela Lei nº 15.358/2026	204
25. Crimes previstos na Lei nº 7.853/1989 e na Lei nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência)	210
26. Crimes contra a ordem tributária e econômica, contra o consumidor e as relações de consumo (Lei nº 8.078/1990 e Lei nº 8.137/1990).....	232

ÍNDICE

Noções de Direito Processual Penal

1. Processo Penal Brasileiro: Processo Penal Constitucional; Sistemas e Princípios Fundamentais	254
2. Aplicação da lei processual penal no tempo, no espaço e em relação às pessoas: Disposições preliminares do Código de Processo Penal	262
3. Inquérito policial	267
4. Processo, procedimento e relação jurídica processual: Princípios gerais e informadores do processo; Pretensão punitiva	273
5. Ação penal	279
6. Prova	282
7. Lei nº 9.296/1996 (Lei de Interceptação Telefônica) e suas alterações	294
8. Sujeitos do Processo	295
9. Prisão, medidas cautelares e liberdade provisória. Lei nº 7.960/1989 (Prisão Temporária) e suas alterações	301
10. Lei nº 9.099/1995 e Lei nº 10.259/2001 (Leis dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais) e suas respectivas alterações	320
11. Prazos: Características, princípios e contagem	330
12. Nulidades	330
13. Jurisprudência aplicada dos tribunais superiores	331

Legislação Geral

1. Lei Federal nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha)	338
2. Lei nº 11.343, de 23 de agosto de 2006 (Lei de Drogas)	345
3. Lei nº 7.716/1989 (Crimes resultantes de preconceitos de raça ou de cor) e suas alterações	359
4. Lei nº 8.069/1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente) e suas alterações	360
5. Lei nº 9.605/1998 (Crimes contra o meio ambiente) e suas alterações	402
6. Lei nº 9.503/1997 (Código de Trânsito Brasileiro) e suas alterações	410
7. Lei nº 10.826/2003 (Estatuto do Desarmamento) e suas alterações	462
8. Lei nº 13.869/2019 (Lei do Abuso de Autoridade) e suas alterações	468
9. Lei nº 14.133/2021 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos)	472

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/>

LÍNGUA PORTUGUESA

INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS ARGUMENTATIVOS, COM DESTAQUE PARA MÉTODOS DE RACIOCÍNIO E TIPOLOGIA ARGUMENTATIVA; PROCESSOS DE CONSTRUÇÃO TEXTUAL; A PROGRESSÃO TEXTUAL

► Definição Geral

Embora correlacionados, compreensão e interpretação são processos distintos. A compreensão refere-se ao entendimento das informações explícitas do texto, enquanto a interpretação envolve a elaboração de conclusões fundamentadas a partir dessas informações.

Exemplificando, quando uma avaliação exige a compreensão de uma questão, a resposta encontra-se explicitamente no texto. Já a interpretação ocorre quando o leitor, a partir das informações textuais, elabora conclusões logicamente fundamentadas.

► Compreensão de Textos

A compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. Compreender um texto é assimilar intelectualmente sua mensagem, identificando com precisão as informações explícitas nele contidas.

Compreender um texto é captar, de forma objetiva, a mensagem transmitida por ele. Portanto, a compreensão textual envolve a decodificação da mensagem que é feita pelo leitor.

Por exemplo, ao ouvirmos uma notícia, automaticamente compreendemos a mensagem transmitida por ela, assim como o seu propósito comunicativo, que é informar o ouvinte sobre um determinado evento.

► Interpretação de Textos

É o entendimento que resulta da associação entre as ideias do texto, permitindo ao leitor inferir sentidos implícitos, sem ultrapassar os limites estabelecidos pelo próprio texto. Resumidamente, interpretar é atribuir sentido ao texto por meio de inferências e da relação entre suas ideias, sempre com base nos elementos linguísticos e discursivos apresentados.

A interpretação de textos compreende a habilidade de se chegar a conclusões específicas após a leitura de algum tipo de texto, seja ele escrito, oral ou visual.

Grande parte da bagagem interpretativa do leitor é resultado da leitura, integrando um conhecimento que foi sendo assimilado ao longo da vida. Interpretação de texto é a habilidade de inferir informações implícitas, estabelecer relações entre ideias e compreender sentidos não expressos literalmente, sempre com base nos elementos linguísticos e discursivos do texto.

Exemplo de compreensão e interpretação de textos

Para compreender melhor a compreensão e interpretação de textos, analise a questão abaixo, que aborda os dois conceitos em um texto misto (verbal e visual):

FGV > SEDUC/PE > Agente de Apoio ao Desenvolvimento Escolar Especial > 2015

Português > Compreensão e interpretação de textos

A imagem a seguir ilustra uma campanha pela inclusão social.



“A Constituição garante o direito à educação para todos e a inclusão surge para garantir esse direito também aos alunos com deficiências de toda ordem, permanentes ou temporárias, mais ou menos severas.”

A partir do fragmento acima, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) A inclusão social é garantida pela Constituição Federal de 1988.
- (B) As leis que garantem direitos podem ser mais ou menos severas.
- (C) O direito à educação abrange todas as pessoas, deficientes ou não.
- (D) Os deficientes temporários ou permanentes devem ser incluídos socialmente.
- (E) “Educação para todos” inclui também os deficientes.

Resolução:

Em “A” – Errado: o texto é sobre direito à educação, incluindo as pessoas com deficiência, ou seja, inclusão de pessoas na sociedade.

Em “B” – Certo: o complemento “mais ou menos severas” se refere à “deficiências de toda ordem”, não às leis.

Em “C” – Errado: o advérbio “também”, nesse caso, indica a inclusão/adição das pessoas portadoras de deficiência ao direito à educação, além das que não apresentam essas condições.

Em “D” – Errado: além de mencionar “deficiências de toda ordem”, o texto destaca que podem ser “permanentes ou temporárias”.

Em “E” – Errado: a alternativa apenas retoma a ideia central do texto, sem apresentar qualquer informação incorreta, motivo pelo qual não atende ao comando da questão

Resposta: Letra B.

AMOSTRA

AS MARCAS DE TEXTUALIDADE: A COESÃO, A COERÊNCIA E A INTERTEXTUALIDADE

A coerência e a coesão são essenciais na escrita e na interpretação de textos. Ambos se referem à relação adequada entre os componentes do texto, de modo que são independentes entre si. Isso quer dizer que um texto pode estar coeso, porém incoerente, e vice-versa.

Enquanto a coesão tem foco nas questões gramaticais, ou seja, ligação entre palavras, frases e parágrafos, a coerência diz respeito ao conteúdo, isto é, uma sequência lógica entre as ideias.

► **Coesão**

A coesão textual ocorre, normalmente, por meio do uso de **conectivos** (preposições, conjunções, advérbios). Ela pode ser obtida a partir da **anáfora** (retoma um componente) e da **catáfora** (antecipa um componente).

Confira, então, as principais regras que garantem a coesão textual:

REGRA	CARACTERÍSTICAS	EXEMPLOS
REFERÊNCIA	– Pessoal (uso de pronomes pessoais ou possessivos) – anafórica – Demonstrativa (uso de pronomes demonstrativos e advérbios) – catáfora – Comparativa (uso de comparações por semelhanças)	João e Maria são crianças. <i>Eles</i> são irmãos. Fiz todas as tarefas, exceto <u>esta</u> : colonização africana. Mais um ano <u>igual</u> aos outros...
SUBSTITUIÇÃO	– Substituição de um termo por outro, para evitar repetição	Maria está triste. A <u>menina</u> está cansada de ficar em casa.
ELIPSE	– Omissão de um termo	No quarto, apenas quatro ou cinco convidados. (omissão do verbo “haver”)
CONJUNÇÃO	– Conexão entre duas orações, estabelecendo relação entre elas	Eu queria ir ao cinema, <u>mas</u> estamos de quarentena.
COESÃO LEXICAL	– Utilização de sinônimos, hiperônimos, nomes genéricos ou palavras que possuem sentido aproximado e pertencente a um mesmo grupo lexical.	A minha <u>casa</u> é clara. Os <u>quartos</u> , a <u>sala</u> e a <u>cozinha</u> têm janelas grandes.

► **Coerência**

Nesse caso, é importante conferir se a mensagem e a conexão de ideias fazem sentido, e seguem uma linha clara de raciocínio. Existem alguns conceitos básicos que ajudam a garantir a coerência. Veja quais são os principais princípios para um texto coerente:

- **Princípio da não contradição:** não deve haver ideias contraditórias em diferentes partes do texto.
- **Princípio da não tautologia:** a ideia não deve estar redundante, ainda que seja expressa com palavras diferentes.
- **Princípio da relevância:** as ideias devem se relacionar entre si, não sendo fragmentadas nem sem propósito para a argumentação.
- **Princípio da continuidade temática:** é preciso que o assunto tenha um seguimento em relação ao assunto tratado.
- **Princípio da progressão semântica:** inserir informações novas, que sejam ordenadas de maneira adequada em relação à progressão de ideias.

Para atender a todos os princípios, alguns fatores são recomendáveis para garantir a coerência textual, como amplo **conhecimento de mundo**, isto é, a bagagem de informações que adquirimos ao longo da vida; **inferências** acerca do conhecimento de mundo do leitor; e **informatividade**, ou seja, conhecimentos ricos, interessantes e pouco previsíveis.

REESCRITURA DE FRASES EM BUSCA DA MELHOR EXPRESSÃO ESCRITA

A Reescrita de Frases é um assunto solicitado em muitos editais. A habilidade de reescrever frases requer diferentes conhecimentos da Língua Portuguesa, como ortografia, acentuação, pontuação, sintaxe, significação das palavras, as classes de palavras e interpretação de texto.



RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO

PROPOSIÇÕES, VALOR-VERDADE, NEGAÇÃO, CONJUNÇÃO, DISJUNÇÃO, IMPLICAÇÃO, EQUIVALÊNCIA, PROPOSIÇÕES COMPOSTAS; PROBLEMAS DE RACIOCÍNIO: DEDUZIR INFORMAÇÕES DE RELAÇÕES ARBITRÁRIAS ENTRE OBJETOS, LUGARES, PESSOAS E/OU EVENTOS FICTÍCIOS DADOS

Proposição

Conjunto de palavras ou símbolos que expressam um pensamento ou uma ideia de sentido completo. Elas transmitem pensamentos, isto é, afirmam fatos ou exprimem juízos que formamos a respeito de determinados conceitos ou entes.

Valores lógicos

São os valores atribuídos às proposições, podendo ser uma **verdade**, se a proposição é verdadeira (V), e uma **falsidade**, se a proposição é falsa (F). Designamos as letras V e F para abreviarmos os valores lógicos verdade e falsidade respectivamente.

Com isso temos alguns axiomas da lógica:

- **PRINCÍPIO DA NÃO CONTRADIÇÃO**: uma proposição não pode ser verdadeira E falsa ao mesmo tempo.
- **PRINCÍPIO DO TERCEIRO EXCLUÍDO**: toda proposição OU é verdadeira OU é falsa, verificamos sempre um desses casos, NUNCA existindo um terceiro caso.

“Toda proposição tem um, e somente um, dos valores, que são: V ou F.”

Classificação de uma proposição

Elas podem ser:

- **Sentença aberta**: quando não se pode atribuir um valor lógico verdadeiro ou falso para ela (ou valorar a proposição!), portanto, não é considerada frase lógica. São consideradas sentenças abertas:

- Frases interrogativas: Quando será prova? - Estudou ontem? – Fez Sol ontem?
- Frases exclamativas: Gol! – Que maravilhoso!
- Frases imperativas: Estude e leia com atenção. – Desligue a televisão.
- Frases sem sentido lógico (expressões vagas, paradoxais, ambíguas, ...): “esta frase é falsa” (expressão paradoxal) – O cachorro do meu vizinho morreu (expressão ambígua) – $2 + 5 + 1$

- **Sentença fechada**: quando a proposição admitir um ÚNICO valor lógico, seja ele verdadeiro ou falso, nesse caso, será considerada uma frase, proposição ou sentença lógica.

Proposições simples e compostas

- **Proposições simples** (ou atômicas): aquela que NÃO contém nenhuma outra proposição como parte integrante de si mesma. As proposições simples são designadas pelas letras latinas minúsculas p, q, r, s..., chamadas letras proposicionais.

Exemplos

r: Thiago é careca.

s: Pedro é professor.

- **Proposições compostas** (ou moleculares ou estruturas lógicas): aquela formada pela combinação de duas ou mais proposições simples. As proposições compostas são designadas pelas letras latinas maiúsculas P, Q, R, S..., também chamadas letras proposicionais.

Exemplo

P: Thiago é careca e Pedro é professor.

Atenção: todas as proposições compostas são formadas por duas proposições simples.



AMOSTRA

Exemplos:**1. (CESPE/UNB) Na lista de frases apresentadas a seguir:**

- "A frase dentro destas aspas é uma mentira."
- A expressão $x + y$ é positiva.
- O valor de $\sqrt{4 + 3} = 7$.
- Pelé marcou dez gols para a seleção brasileira.
- O que é isto?

Há exatamente:

- (A) uma proposição;
- (B) duas proposições;
- (C) três proposições;
- (D) quatro proposições;
- (E) todas são proposições.

Resolução:

Analisemos cada alternativa:

(A) "A frase dentro destas aspas é uma mentira", não podemos atribuir valores lógicos a ela, logo não é uma sentença lógica.

(B) A expressão $x + y$ é positiva, não temos como atribuir valores lógicos, logo não é sentença lógica.

(C) O valor de $\sqrt{4 + 3} = 7$; é uma sentença lógica pois podemos atribuir valores lógicos, independente do resultado que tenhamos

(D) Pelé marcou dez gols para a seleção brasileira, também podemos atribuir valores lógicos (não estamos considerando a quantidade certa de gols, apenas se podemos atribuir um valor de V ou F a sentença).

(E) O que é isto? - como vemos não podemos atribuir valores lógicos por se tratar de uma frase interrogativa.

Resposta: B.

Conectivos (conectores lógicos)

Para compor novas proposições, definidas como composta, a partir de outras proposições simples, usam-se os conectivos. São eles:

OPERAÇÃO	CONECTIVO	ESTRUTURA LÓGICA	TABELA VERDADE															
Negação	~	Não p	<table><tr><td>p</td><td>~p</td></tr><tr><td>V</td><td>F</td></tr><tr><td>F</td><td>V</td></tr></table>	p	~p	V	F	F	V									
p	~p																	
V	F																	
F	V																	
Conjunção	^	p e q	<table><tr><td>p</td><td>q</td><td>p ^ q</td></tr><tr><td>V</td><td>V</td><td>V</td></tr><tr><td>V</td><td>F</td><td>F</td></tr><tr><td>F</td><td>V</td><td>F</td></tr><tr><td>F</td><td>F</td><td>F</td></tr></table>	p	q	p ^ q	V	V	V	V	F	F	F	V	F	F	F	F
p	q	p ^ q																
V	V	V																
V	F	F																
F	V	F																
F	F	F																
Disjunção Inclusiva	v	p ou q	<table><tr><td>p</td><td>q</td><td>p v q</td></tr><tr><td>V</td><td>V</td><td>V</td></tr><tr><td>V</td><td>F</td><td>V</td></tr><tr><td>F</td><td>V</td><td>V</td></tr><tr><td>F</td><td>F</td><td>F</td></tr></table>	p	q	p v q	V	V	V	V	F	V	F	V	V	F	F	F
p	q	p v q																
V	V	V																
V	F	V																
F	V	V																
F	F	F																



INFORMÁTICA

ARQUIVOS DIGITAIS: DOCUMENTOS, PLANILHAS, IMAGENS, SONS, VÍDEOS; PRINCIPAIS PADRÕES E CARACTERÍSTICAS

► Natureza dos formatos de arquivo de texto

Um documento digital de texto é, em sua essência, uma sequência de bytes organizada segundo regras que permitem a um programa reconstituir caracteres, parágrafos, estilos e elementos gráficos a partir dessa sequência. A forma como essas regras são definidas separa os formatos em duas famílias: os binários, cujo conteúdo é codificado em blocos que só fazem sentido para o programa que os interpreta corretamente, e os baseados em marcação ou em contêineres abertos, nos quais a estrutura do documento é descrita por linguagens legíveis, como o XML, ou por convenções amplamente documentadas. Formatos binários tendem a ser mais compactos e rápidos de processar, mas dependem de especificações mantidas por um único fabricante para serem lidos por outros programas. Formatos abertos publicam integralmente sua estrutura interna, permitindo que qualquer desenvolvedor crie um leitor compatível, o que amplia a portabilidade do arquivo entre sistemas e aplicativos ao longo do tempo.

Formatos proprietários e formatos abertos

Formatos proprietários são desenvolvidos e controlados por uma empresa específica, que define as regras internas de codificação e pode alterá-las entre versões sem publicar previamente as mudanças. Isso garante controle sobre a evolução do formato e sobre recursos exclusivos, mas cria dependência do usuário em relação a um único fabricante para editar corretamente o arquivo no futuro. Formatos abertos seguem especificações publicadas por organismos de padronização, assegurando que qualquer aplicativo compatível consiga interpretar o arquivo com fidelidade. A adoção de formatos abertos em documentos institucionais e de longo prazo costuma ser recomendada justamente pela garantia de acesso independente de um fornecedor específico.

Formatos de texto simples e de texto enriquecido

Um arquivo de texto simples armazena apenas a sequência de caracteres, sem informação sobre fonte, tamanho ou alinhamento; sua leitura independe de programas específicos, bastando um editor básico compatível com a codificação utilizada. Um arquivo de texto enriquecido incorpora, além do conteúdo textual, metadados de formatação: tipo e tamanho de fonte, espaçamento, tabelas, imagens e controles de revisão. Essa camada adicional aumenta o tamanho do arquivo, mas permite reproduzir com exatidão a aparência visual pretendida pelo autor, indispensável em documentos destinados à impressão ou à apresentação formal.

► Padrões mais utilizados e suas características

Entre a grande variedade de extensões de arquivo de texto disponíveis, um número reduzido de padrões concentra a quase totalidade do uso corporativo e pessoal, cada um com características próprias de compatibilidade, compressão interna e finalidade.

DOC e DOCX

O formato DOC foi, por muitos anos, o padrão binário dominante para documentos de texto, armazenando conteúdo e formatação em uma estrutura proprietária de blocos compostos. Seu sucessor, o DOCX, substituiu essa estrutura por um contêiner comprimido no padrão ZIP, dentro do qual o conteúdo é descrito em arquivos XML organizados hierarquicamente. Essa mudança trouxe redução de tamanho, maior resistência a corrupção parcial de dados e possibilidade de leitura do conteúdo textual mesmo sem o programa original, bastando descompactar o contêiner.

ODT, RTF e TXT

O formato ODT segue especificação aberta mantida por um consórcio de padronização internacional, adotando também um contêiner ZIP com conteúdo em XML, de maneira semelhante ao DOCX, porém com esquema próprio e independente de fabricante. O RTF, mais antigo, representa formatação por códigos de controle em texto puro, sem compressão, resultando em arquivos maiores, mas com altíssima compatibilidade entre programas. O TXT representa o extremo da simplicidade: apenas caracteres codificados, sem marcação, sendo o formato mais universal entre todos, ainda que incapaz de preservar qualquer elemento visual.

PDF como formato de distribuição

O PDF ocupa papel distinto: em vez de facilitar a edição, seu objetivo central é preservar exatamente a aparência visual de um documento, independentemente do dispositivo ou das fontes instaladas no computador que o exibe. Cada página é descrita por instruções de desenho vetorial e por referências às fontes e imagens utilizadas, incorporadas ao arquivo quando necessário. Essa característica faz do PDF o padrão preferencial para distribuição final de documentos que não devem sofrer alterações de layout, como contratos e manuais.

Antes de comparar diretamente os formatos, é útil considerar os fatores que determinam a escolha mais adequada para cada documento:

- Grau de fidelidade de formatação preservada entre diferentes programas leitores.
- Facilidade de edição posterior do conteúdo por outra pessoa.
- Tamanho do arquivo resultante e eficiência de compressão interna.
- Dependência de um fabricante específico para leitura completa e correta.



AMOSTRA

A tabela apresentada abaixo compara os principais formatos de documento de texto quanto a esses critérios.

Formato	Editabilidade	Compressão interna	Fidelidade visual entre programas	Uso recomendado
DOCX	Alta	Boa (contêiner ZIP)	Alta, com pequenas variações	Edição colaborativa de textos
ODT	Alta	Boa (contêiner ZIP)	Alta, com pequenas variações	Edição em padrão aberto
RTF	Alta	Nenhuma	Alta	Troca entre programas distintos
PDF	Baixa	Alta	Muito alta (fixa)	Distribuição final e impressão

Como o quadro evidencia, existe uma relação inversa entre a facilidade de edição de um documento e a garantia de que sua aparência será reproduzida de forma idêntica em qualquer ambiente de leitura: formatos editáveis delegam ao programa leitor o recálculo do posicionamento de cada elemento, o que pode gerar diferenças de leiaute quando fontes específicas não estão instaladas no dispositivo de destino. O PDF resolve isso fixando previamente o posicionamento visual, ao custo de exigir ferramentas específicas para qualquer alteração posterior.

PLANILHAS ELETRÔNICAS: DADOS ESTRUTURADOS E FORMATOS

► Estrutura lógica das planilhas eletrônicas

Uma planilha eletrônica organiza informações em uma malha bidimensional de linhas e colunas, cuja interseção forma unidades individuais de armazenamento chamadas células. Cada célula pode conter um valor inserido diretamente pelo usuário ou o resultado calculado de uma expressão que referencia outras células, o que permite construir modelos de cálculo interligados, nos quais a alteração de um único valor de entrada se propaga automaticamente para os resultados que dele dependem. Um mesmo arquivo pode reunir múltiplas planilhas internas, chamadas de abas, cada uma com sua própria malha de células, mas capazes de referenciar valores umas das outras, o que permite organizar informações relacionadas, porém distintas, como o controle mensal de despesas de um ano inteiro distribuído em doze abas.

Tipos de dados armazenados em uma célula

O conteúdo de uma célula é interpretado pelo programa de acordo com um tipo de dado específico. Valores numéricos permitem operações aritméticas diretas e podem ser exibidos com diferentes casas decimais ou notação monetária. Valores de texto são tratados como sequências de caracteres não calculáveis, ainda que possam ser combinados ou comparados. Datas e horários constituem um tipo particular, armazenado como um número sequencial que representa a distância em relação a uma data de referência, permitindo calcular o intervalo entre dois eventos. Valores lógicos, restritos a verdadeiro ou falso, servem principalmente como resultado de comparações e base para funções condicionais.

Fórmulas e funções incorporadas

O recurso central que diferencia uma planilha de uma simples tabela é a capacidade de inserir fórmulas que referenciam o endereço de outras células, em vez de seus valores fixos. Uma fórmula combina operadores aritméticos com funções predefinidas, responsáveis por tarefas como somar um intervalo de valores, calcular uma média, localizar um dado em uma tabela maior ou aplicar uma condição lógica que retorna resultados diferentes conforme o valor avaliado. Essa referência indireta permite reaproveitar o mesmo modelo de cálculo para conjuntos de dados diferentes, apenas substituindo os valores de entrada.

► Formatos de arquivo para planilhas

Assim como ocorre com os documentos de texto, o arquivo que armazena uma planilha pode seguir diferentes padrões, cada um equilibrando de maneira distinta compactação, compatibilidade e capacidade de preservar fórmulas e formatação condicional.

XLS e XLSX

O formato XLS, mais antigo, utiliza estrutura binária proprietária semelhante à do DOC, com limitações de capacidade, como um número máximo reduzido de linhas por planilha. Seu sucessor, o XLSX, adota a lógica de contêiner comprimido em XML observada na evolução para o DOCX, o que amplia a capacidade de linhas e colunas e aumenta a resistência a falhas de leitura, preservando fórmulas, referências entre células e elementos gráficos incorporados.



NOÇÕES DE DIREITO CONSTITUCIONAL

CONSTITUIÇÃO: CONCEITO, CLASSIFICAÇÕES E PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

► Natureza

Segundo a doutrina clássica, o direito é dividido em dois grandes ramos, quais sejam: direito público e direito privado¹.

Destaque-se que, não obstante a doutrina mais moderna já tenha superado essa classificação dicotômica entre direito público e privado (uma vez que o direito é uno e indivisível, devendo ser entendido como um conjunto harmônico), para fins didáticos e de provas de concursos públicos continuaremos a adotá-la. Destaque-se que essa classificação, segundo a doutrina, é atribuída a Jean Domat.

Modernamente, ante o reconhecimento de novos direitos e das transformações do Estado, a doutrina percebeu uma forte influência do direito constitucional sobre o direito privado, reconhecendo, em diversas situações, a aplicação direta dos direitos fundamentais nas relações privadas, surgindo a denominada “eficácia horizontal dos direitos fundamentais”.

Com isso, o Direito Constitucional deixa de ser reconhecido apenas em uma relação vertical (Estado versus cidadão), passando a ser reconhecido também nas relações horizontais (particular versus particular). O princípio matriz desse novo panorama é o princípio da dignidade da pessoa humana, fundamento da República Federativa do Brasil (art. 1º, III, da CF/1988).

Tema de grande controvérsia diz respeito ao conceito de Constituição, haja vista que ela envolve a perspectiva histórico-universal dos intitulados ciclos constitucionais. Faz-se importante perceber que a ideia de Constituição deve ser compreendida mesmo antes do surgimento do constitucionalismo em sentido estrito.

Isso porque toda e qualquer sociedade, independentemente da época e do lugar, sempre possuiu um conjunto de regras de organização do Estado, semelhantes ao que intitulamos de Constituição.

Conquanto existam diversos parâmetros para se conceituar o Direito Constitucional e, por consequência, a própria Constituição, partiremos do conceito cunhado pelo professor José Afonso da Silva que afirma que o direito constitucional é “Direito Público fundamental por referir-se diretamente à organização e fundamento do Estado, à articulação dos seus elementos primários e ao estabelecimento das bases da estrutura política”.

A partir dessa lição do professor José Afonso, podemos conceituar a Constituição Federal como a norma máxima de um Estado que estabelece sua organização e fundamentos, estabelecendo as regras mínimas essenciais para sua subsistência e formação.

Com isso, a Constituição Federal passa a ser a norma de validade de todo o ordenamento jurídico pátrio, sendo ela o parâmetro de validade dos demais atos normativos, em razão do princípio da supremacia da Constituição.

Em virtude do conceito transcrito acima, podemos afirmar que a **natureza jurídica** do Direito Constitucional é de direito público fundamental.

O quadro abaixo sintetiza a Natureza do Direito Constitucional. Observe:

Natureza do Direito Constitucional			
Dicotomia do Direito	Uno, indivisível e indecomponível	e	Ramo do Direito Público

► Conceito

De acordo com José Afonso da Silva, o Direito Constitucional é o ramo do Direito Público que expõe, interpreta e sistematiza os princípios e normas fundamentais do Estado¹.

Já para Manoel Gonçalves Ferreira Filho, o Direito Constitucional é o conhecimento sistematizado da organização jurídica fundamental do Estado. Em outras palavras, trata-se do conhecimento sistematizado das regras jurídicas relativas à forma de Estado e forma de governo, ao modo de aquisição, exercício do poder, ao estabelecimento de seus órgãos e aos limites de sua ação.

Por seu turno, Uadi Lammêgo Bulos define o Direito Constitucional como a parcela da ordem jurídica que compreende a ordenação sistemática e racional de um conjunto de normas supremas encarregadas de organizar a estrutura do Estado e delimitar as relações de poder.

Para sintetizarmos o referido conceito, adequando-o ao estudo direcionado a concursos públicos, podemos definir o Direito Constitucional como o ramo do Direito Positivo Público que estuda a Constituição Federal, considerada como norma jurídica suprema que organiza o Estado pelos seus elementos constitutivos (povo, território, governo, soberania e finalidade), atribuindo-lhe poder e, ao mesmo tempo, limitando o exercício deste pela previsão de direitos e garantias fundamentais e pela separação de poderes.

O quadro abaixo sintetiza a diferença entre Direito Constitucional e Constituição. Observe:

1 <https://www.editorajuspodivm.com.br/cdn/arquivos/8713b4e-79cb9270ecc075bfab3b84b2a.pdf>

1 DUTRA, Luciano. *Direito Constitucional Essencial. Série Provas e Concursos*. 2ª edição – Rio de Janeiro: Elsevier.

AMOSTRA

Direito Constitucional	Constituição
Ramo do Direito Positivo Público que estuda a Constituição.	Norma jurídica suprema que cria o Estado, atribuindo-lhe poder limitado pela previsão de direitos e garantias fundamentais e pela separação de poderes.

► **Objeto**

Podemos estabelecer seu objeto como sendo aquele que se refere à organização e fundamento do Estado, à articulação de seus elementos primários, bem como ao estabelecimento das bases da estrutura política¹.

Não obstante a definição ora fornecida, existem vários sentidos (perspectivas ou critérios) adotados pela doutrina para definir o termo “Constituição”.

O quadro abaixo sintetiza o Objeto do Direito Constitucional. Observe:

Objeto do Direito Constitucional

O estudo de normas fundamentais de um ou mais Estados, quais sejam:

- direitos fundamentais
- estrutura do Estado
- organização dos Poderes

► **Perspectiva sociológica; perspectiva política; perspectiva jurídica****Perspectiva sociológica²:**

Preceitua essa perspectiva que uma Constituição só seria legítima se representasse o efetivo poder estatal, refletindo as forças sociais que constituem o poder. Nesse sentido, Ferdinand Lassalle afirma que a Constituição seria a somatória dos fatores reais do poder dentro de uma sociedade.

Perspectiva política

Partindo-se do pensamento de Carl Schmitt, o professor José Afonso da Silva afirma que a Constituição só se refere à decisão política fundamental, ao passo que as leis constitucionais seriam os demais dispositivos inseridos no texto do documento constitucional, não contendo matéria de decisão política fundamental. Nesse diapasão, há uma distinção entre a Constituição e a Lei Constitucional.

Na classificação moderna, e com base no pensamento de Schmitt, podemos afirmar que a Constituição se enquadra no conceito de normas materialmente constitucionais, ao passo que a Lei Constitucional está inserida no conceito de normas formalmente constitucionais.

Perspectiva jurídica

Segundo a perspectiva jurídica, que tem Hans Kelsen como principal representante, a Constituição foi alocada no mundo do dever-ser, e não do ser, caracterizando-se como fruto da vontade racional do homem e não das leis naturais.

O professor José Afonso da Silva preceitua que a Constituição significa norma fundamental hipotética, cuja função é servir de fundamento lógico transcendental da validade da Constituição jurídico-positiva, o que equivale à norma positiva suprema, conjunto de normas que regula a criação de outras normas, lei nacional no seu mais alto grau.

Fontes formais:

As fontes da ciência constitucional podem ser materiais e formais¹.

As **fontes materiais** são a origem e o manancial sociológico do direito constitucional, isto é, os elementos fáticos que conduzem à criação de uma Lei Fundamental.

Todo ordenamento constitucional que se preze democrático tem a aptidão para moldar um povo, muito embora seja por ele também moldado.

Por sua vez, **as fontes formais** correspondem ao manancial normativo que conduz à criação de uma Lei Fundamental. Costuma-se dividir tais fontes em fontes formais imediatas (diretas) e fontes formais mediatas (indiretas):

- **Fontes formais imediatas:** são as Constituições propriamente ditas. É possível acrescentar aqui, ainda como fonte imediata, os costumes, graças aos países de tradição constitucional predominantemente não escrita, como é o caso da Inglaterra;
- **Fontes formais mediatas:** são representadas pela jurisprudência e pela doutrina. Sua adjetivação como fontes “mediatas” decorre do desdobramento das fontes “imediatas”, das quais derivam. A jurisprudência e a doutrina constitucional buscam sustentáculo em uma matriz constitucional, bem como auxiliam seu desenvolvimento graças à dialeticidade que de sua atividade decorre.

▪ **Fontes materiais:** origem e manancial *sociológico* do direito constitucional.

▪ **Fontes formais:** manancial *normativo* do direito constitucional. Podem ser *imediatas* (Constituições e costumes) e *mediatas* (jurisprudência e doutrina).

https://cdnv2.moovin.com.br/livrariadplacido/imagens/files/manuais/613_manual-de-direito-constitucional-2019-3-edicao.pdf

► **Concepção positiva**

Por fim, podemos destacar a concepção positivista, segundo a qual a Constituição é concebida de Constituição exclusivamente como norma jurídica². Destaque-se que a principal ruptura com as demais concepções ocorre na teoria da validade da norma, a qual divide o ser do dever ser.

1 <https://concurseria.com.br/wp-content/uploads/2017/11/Introdu%C3%A7%C3%A3o-ao-Dto-Constitucional.pdf>

2 <https://www.editorajuspodivm.com.br/cdn/arquivos/8713b4e-79cb9270ecc075bfab3b84b2a.pdf>

1 https://cdnv2.moovin.com.br/livrariadplacido/imagens/files/manuais/613_manual-de-direito-constitucional-2019-3-edicao.pdf

2 <https://www.editorajuspodivm.com.br/cdn/arquivos/8713b4e-79cb9270ecc075bfab3b84b2a.pdf>



NOÇÕES DE DIREITO CIVIL

APLICAÇÃO DA LEI NO TEMPO E NO ESPAÇO: INTERPRETAÇÃO DA LEI; ANALOGIA; PRINCÍPIOS GERAIS DO DIREITO E EQUIDADE; LEI DE INTRODUÇÃO ÀS NORMAS DO DIREITO BRASILEIRO

► LINDB e Introdução ao Direito Civil Brasileiro

De antemão, infere-se que a LEI de Introdução às Normas do Direito Brasileiro, ou LINDB, (antes denominada LICC), não faz parte do Código Civil, apesar de se encontrar anexa a esta legislação. Cuidando-se, assim, de um acoplado de normas que possuem como finalidade, disciplinar as próprias normas jurídicas, ou, *lex legum* – norma sobre normas.

Ressalta-se que a legislação em estudo, predispõe condições genéricas para a formação, elaboração, vigência, eficácia, interpretação, integração e aplicação das leis como um todo.

Denota-se que a troca de nomes da LINDB ocorreu com o objetivo de colocar a devida adequação à aplicação prática, bem como a abrangência real da lei de introdução ao seu aspecto formal pelo nome da ementa.

Desta forma, a Lei n. 12.376/2010 passou a predispor que o decreto é Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro, e não somente norma de cunho civil. Nesta seara, a LINDB se dirige ao legislador e aplicador do direito de maneira diferente das demais normas jurídicas, haja vista, estas possuírem o atributo da generalidade e se encontrarem destinadas à toda a sociedade.

Incumbe-se a LINDB de tratar das seguintes situações:

- Da vigência e da eficácia das normas jurídicas;
- Do referente ao conflito de leis no tempo;
- Do conflito de leis no espaço;
- Dos critérios hermenêuticos;
- Do referente aos critérios de integração do ordenamento jurídico;
- Das normas de direito internacional privado, nos moldes dos artigos 7º a 19;
- Das normas de direito público, nos ditames do artigo 20 ao 30.

► Das Fontes do Direito

Podemos conceituar fonte como sendo a origem ou como formas de expressão do direito. O jurista Miguel Reale conceitua as fontes do direito como sendo os “*processos ou meios em virtude dos quais as regras jurídicas se positivam com legítima força obrigatória*”. Já o ilustre Hans Kelsen, define a fonte do direito como: “*o fundamento de validade da norma jurídica, decorre de uma norma superior, válida*”.

Ressalta-se que classificar e dividir as fontes do direito, não é tarefa fácil segundo a doutrina. Sendo assim, a maioria dos doutrinadores edita sua classificação, dividindo-a da seguinte forma:

▪ **Fontes formais:** São aquelas que se encontram dispostas de forma expressa na LINDB, se dividindo em fontes primárias, que são as leis; e fontes secundárias, que se referem à analogia, aos costumes e aos princípios gerais do direito.

▪ **Fontes informais:** São aquelas que se encontram dispostas na LINDB, tais como a doutrina, a jurisprudência e equidade. Registra-se que existem doutrinadores que classificam as fontes formais secundárias como fontes indiretas ou mediatas, tendo em vista o fato de poderem ser aplicadas em situações de lacuna legal nas omissões da lei, conforme o art. 4º que aduz: “*quando a lei for omissa, o juiz decidirá o caso de acordo com a analogia, os costumes e os princípios gerais de direito*”.

Da Analogia

Trata-se a analogia, de um método de aplicação de determinada situação que não se encontra prevista em lei, de uma norma jurídica aproximada, ou propriamente dita, ou, de um conjunto de normas jurídicas que se encontram sintonia com a situação a ser julgada. Exemplo: A aplicação das regras do casamento para a constituição de união estável.

Nesse diapasão, vale a pena mencionar que a analogia não se confunde com a interpretação extensiva, haja vista que por meio da analogia, existe rompimento com os limites previstos na norma, existindo, desta forma, integração jurídica, ao passo que na interpretação extensiva, amplia-se somente o seu campo, havendo subsunção.

Além disso, a subsunção e a integração tratam-se de institutos diferentes. Ao passo que a subsunção é a aplicação direta da lei, a integração se refere ao método por meio do qual o julgador supre as lacunas da legislação, vindo a aplicar as ferramentas determinadas pelo art. 4º da LINDB que predispõe sobre a analogia, os costumes e os princípios gerais do Direito.

▪ **Obs. importante:** As normas de exceção não admitem analogia ou interpretação extensiva.

A exemplo do exposto, podemos citar as normas que colocam restrição à autonomia privada ou que são diminuidoras da proteção de direitos referentes à dignidade da pessoa humana.

Dos Costumes

Os costumes são as práticas reiteradas no tempo relativas à repetição de usos de comportamentos, com capacidade para criar a convicção interna no cidadão de uma necessidade jurídica de sua obediência, conforme preconiza o artigo 113 do Código Civil.

Art. 113 . *Os negócios jurídicos devem ser interpretados conforme a boa-fé e os usos do lugar de sua celebração.*

São espécies de costumes:

▪ **Costumes segundo a lei ou secundum legem:** São aqueles expressamente previstos. Exemplo: Art. 187 do Código Civil;



AMOSTRA

- **Na ausência de lei ou praeter legem:** Aqui, os costumes são aplicados quando a lei for omissa. Exemplo: cheque pré-datado;
- **Contra a lei ou contra legem:** Quando os costumes não são admitidos.

► Dos Princípios Gerais do Direito

Os princípios são as fontes basilares para qualquer área do direito, sendo que possuem ampla influência em sua formação, bem como em sua aplicação.

De acordo com o Código Civil Brasileiro, três são os princípios consagrados, de acordo com a sua exposição de motivos:

- Princípio da eticidade, ou da valorização da ética e da boa-fé;
- Princípio da socialidade, que se trata do induzimento do princípio da função social da propriedade e dos contratos;
- Princípio da operabilidade, ou da simplicidade e efetividade alcançada através das cláusulas gerais.

Destaca-se que existem alguns princípios gerais do Direito Civil, que surgiram com a promulgação da Constituição Federal de 1.988, e também por meio do movimento de constitucionalização do Direito Civil. Tais princípios receberam *status* constitucional, de forma que de acordo com o entendimento do professor Paulo Bonavides, terão prioridade de aplicação, ainda que haja lei específica a respeito da matéria. **Exemplos:** a dignidade da pessoa humana, prevista no art. 1º, III, CFB/1988; a solidariedade social, disposta no art. 3º, I, CFB/1988; e também, a isonomia ou igualdade material predisposta no art. 5º, caput da CF/1988.

Da Equidade

Segundo o filósofo Aristóteles, a equidade é a correção do justo legal, haja vista que ela corrige a lei, quando esta vier a se demonstrar injusta ao extremo.

Denota-se que a equidade não se encontra disposta na LINDB como forma de integração de lacunas legais. Entretanto, o artigo 140 do CPC/2015, aponta que “o juiz só decidirá por equidade nos casos previstos em lei”.

Assim sendo, explicita-se que o sistema jurídico aceita a equidade como uma forma de integração, quando indicado pela própria norma e apenas em situações de previsão legal, nos termos do art. 7º, do CDC.

Norma Agendi: a Lei

A Lei é a norma jurídica e como tal, trata-se de fonte primária e direta do direito, sendo assim, uma ordem advinda do legislador com caráter geral, universal e permanente, devendo, desta forma, advir da autoridade competente.

Vigência, Vigor, Ultratividade, Eficácia e Validade da Lei

Cuida-se a vigência do tempo de duração de uma norma jurídica, ou seja, o lapso temporal por intermédio do qual a lei pode produzir efeitos, dentro do qual a lei possui vigor.

A vigência tem início com a publicação, ou, após decorrido o prazo da *vacatio legis*, vindo a persistir até que seja revogada ou extinta.

Ressalta-se que o termo *a quo* da vigência da lei é estabelecido de forma livre pelo legislador, tendo em vista que a vigência da norma tem forte conexão com a força vinculante da lei.

Assim sendo, para a criação de uma lei, ressalta-se que existe um procedimento próprio estabelecido pela CFB/1988, no tocante ao Processo Legislativo, fator que envolve dentre outras etapas, a tramitação no poder legislativo, a sanção pelo poder executivo, a promulgação e, por último, a publicação da lei que passará a vigorar, segundo o art. 1º da LINDB, 45 dias após a sua publicação oficial, salvo disposição em contrário.

Ressalta-se que o início de vigência da lei se encontra previsto no art. 1º da LINDB. Normalmente as leis indicam seu prazo de início de vigência, sendo que estes poderão ser inferior aos 45 dias mencionados na lei.

Registra-se que no Brasil, normalmente as leis entram em vigor na data de sua publicação, fator que é considerado inoportuno, haja vista que a entrada imediata em vigor deve ser reservada às leis que apresentem de forma expressa, urgência em sua aplicabilidade.

Em relação ao vigor da lei, trata-se da qualidade da lei em produzir efeitos jurídicos, mesmo que a lei tenha sido revogada, sendo assim, uma força vinculante que se une ao princípio da obrigatoriedade e vincula todos os fatos e pessoas à *norma agendi*, ou lei.

Vejamos no quadro abaixo as definições diferenciadas entre a vigência e o vigor da lei:

Vigência da Lei	Vigor da Lei
Trata-se do período entre a entrada em vigor e a revogação da lei.	Trata-se da força vinculante que se une ao princípio da obrigatoriedade e vincula todos os fatos e pessoas à <i>norma agendi</i> , ou lei.

Já a ultratividade, trata-se de mecanismo por meio do qual, uma norma ainda sem vigência, em decorrência da sua revogação, possui vigor, vindo a dar continuidade da regência de determinados fatos. Desta forma, normas sem vigência podem ainda estar em vigor culminando assim o fenômeno da ultratividade, que se trata da possibilidade material e concreta que uma lei revogada ainda venha a produzir efeitos.

No condizente à eficácia, infere-se que nada mais é do que a aptidão da norma para produzir efeitos, podendo ser de espécie social, técnica ou jurídica. Vejamos:

- **Eficácia social ou efetividade da norma:** Trata-se do cumprimento do direito por parte da sociedade;
- **Eficácia técnica:** Encontra-se ligada à presença de condições técnicas para sua produção de efeitos. Exemplo: As normas constitucionais de eficácia limitada.
- **Eficácia jurídica:** Cuida-se do poder que toda norma possui para produzir efeitos jurídicos. Exemplo: A revogação de norma anterior incompatível.

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO E POLÍTICAS PÚBLICAS

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO - INTRODUÇÃO À ADMINISTRAÇÃO: DEFINIÇÃO E IMPORTÂNCIA DA ADMINISTRAÇÃO; HISTÓRIA E EVOLUÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO

A história da administração é um campo fascinante que nos permite entender como práticas e teorias administrativas evoluíram ao longo do tempo. Desde os primórdios da civilização, os seres humanos sempre buscaram maneiras de organizar recursos e pessoas para atingir objetivos comuns.

A administração, como disciplina, nasceu da necessidade de sistematizar esses esforços, tornando-se essencial para o desenvolvimento das sociedades. Este texto explora os principais marcos históricos da administração, desde as antigas civilizações até as abordagens contemporâneas, oferecendo uma visão abrangente e detalhada sobre a evolução deste campo crucial.

Ao compreender essa evolução, podemos não apenas apreciar as práticas atuais, mas também antecipar futuras tendências e inovações no gerenciamento de organizações.

Portanto, a história da administração é uma jornada pelo tempo que revela a contínua busca da humanidade por eficiência, organização e progresso.

► As Primeiras Civilizações e a Administração Primitiva

A administração, em suas formas mais rudimentares, pode ser rastreada até as primeiras civilizações, que desenvolveram sistemas básicos de gestão para organizar a agricultura, o comércio e os projetos de construção.

Essas práticas primitivas de administração estabeleceram as bases para as futuras teorias e métodos administrativos.

▪ Mesopotâmia e Egito

As primeiras evidências de práticas administrativas complexas vêm da Mesopotâmia e do Egito, onde a necessidade de gerenciar grandes projetos de irrigação e construção levou ao desenvolvimento de técnicas de administração.

▪ **Mesopotâmia:** Os sumérios, habitantes da antiga Mesopotâmia, foram pioneiros em diversas práticas administrativas. Eles criaram um dos primeiros sistemas de escrita, os caracteres cuneiformes, para registrar transações comerciais e administrativas. Os templos, que funcionavam como centros econômicos e administrativos, coordenavam a distribuição de alimentos e a organização do trabalho.

▪ **Egito:** No Egito antigo, a administração centralizada era essencial para a construção das pirâmides e a gestão dos recursos do Estado. O faraó, considerado um deus na terra, delegava poderes a seus vizires e escribas, que administravam as finanças, as obras públicas e a agricultura. A precisão

▪ dos registros e a organização hierárquica permitiram a realização de projetos monumentais e a manutenção de uma economia próspera.

▪ China e Índia

Na Ásia, as antigas civilizações chinesa e indiana também desenvolveram sistemas administrativos sofisticados para gerenciar seus vastos impérios.

▪ **China:** A administração na China antiga era altamente centralizada e organizada em uma estrutura burocrática complexa. Durante a dinastia Han, foi desenvolvido um sistema de exame civil para selecionar os funcionários do governo, baseado no mérito e no conhecimento dos clássicos confucionistas. Este sistema burocrático influenciou profundamente a administração pública e continuou a evoluir ao longo das dinastias subsequentes.

▪ **Índia:** Na antiga Índia, o "Arthashastra", um tratado atribuído ao sábio Kautilya (Chanakya), detalhava métodos de governança, administração pública e gestão econômica. O tratado abordava aspectos como a organização do exército, a diplomacia, a administração de finanças e a agricultura, oferecendo um manual abrangente para os governantes da época.

► Aspectos Comuns das Administrações Primitivas

▪ **Centralização do Poder:** Em todas essas civilizações, o poder estava centralizado em uma figura de autoridade (faraó, rei, imperador), que delegava responsabilidades a uma estrutura hierárquica de administradores.

▪ **Registros Escritos:** A invenção da escrita foi crucial para a administração primitiva, permitindo a criação de registros permanentes e a comunicação eficiente entre diferentes níveis de administração.

▪ **Gerenciamento de Recursos:** A necessidade de gerenciar recursos escassos, como água para irrigação e alimentos, levou ao desenvolvimento de técnicas administrativas para planejamento e controle.

▪ **Organização do Trabalho:** Grandes projetos de construção e agricultura exigiam a coordenação de grandes grupos de trabalhadores, o que impulsionou a criação de métodos para organizar e supervisionar o trabalho.

Esses aspectos comuns evidenciam que, mesmo nas primeiras civilizações, havia uma compreensão clara da necessidade de organização e controle para alcançar objetivos coletivos. As práticas administrativas desenvolvidas nesse período foram fundamentais para a sobrevivência e prosperidade dessas sociedades, influenciando profundamente as futuras teorias e práticas da administração.



AMOSTRA

► **A Influência Grega e Romana**

As civilizações grega e romana trouxeram contribuições significativas para a administração, principalmente através da filosofia, da estrutura organizacional e das práticas de governança. Essas culturas antigas moldaram muitos dos conceitos e princípios que ainda influenciam a administração moderna.

▪ **Grécia**

A Grécia antiga é conhecida por sua rica herança filosófica, que incluiu reflexões profundas sobre a natureza do trabalho e da administração. Os filósofos gregos lançaram as bases para muitas das ideias que se desenvolveriam posteriormente em teorias administrativas.

▪ **Sócrates, Platão e Aristóteles:** Sócrates discutiu a importância do conhecimento e da competência na liderança. Platão, em suas obras, especialmente “A República”, explorou a ideia de uma sociedade ideal organizada em classes distintas com funções específicas, enfatizando a especialização e a divisão do trabalho. Aristóteles, em “Política”, abordou questões de organização social e governança, introduzindo conceitos como a economia doméstica e a administração do Estado, destacando a importância da ética na liderança e no gerenciamento.

▪ **Administração Pública:** As cidades-estado gregas, como Atenas, desenvolveram sistemas de administração pública que incluíam a realização de assembleias populares e a eleição de magistrados. O conceito de democracia direta em Atenas necessitava de uma estrutura administrativa para organizar a participação cidadã, supervisionar os funcionários públicos e garantir a execução das decisões coletivas.

► **Roma**

O Império Romano é frequentemente lembrado por sua administração pública eficiente e suas realizações em engenharia e governança. Roma desenvolveu uma burocracia detalhada e práticas administrativas avançadas que permitiram a gestão de um vasto império.

▪ **Logística e Infraestrutura:** Os romanos eram mestres na construção e manutenção de infraestrutura. A vasta rede de estradas e aquedutos, que facilitava o movimento de tropas, mercadorias e informações, exigiu uma administração competente. A construção de cidades, pontes e portos era rigorosamente planejada e supervisionada por engenheiros e administradores públicos, mostrando um nível elevado de organização e controle.

▪ **Administração Centralizada:** A administração romana era altamente centralizada, com o imperador no topo da hierarquia. Abaixo dele, uma complexa rede de governadores provinciais e administradores locais gerenciava as diferentes regiões do império. Esta estrutura permitia uma governança eficaz e a implementação de políticas imperiais em todo o território.

▪ **Direito Romano:** O desenvolvimento do Direito Romano foi uma das maiores contribuições de Roma para a administração. As leis romanas codificaram práticas administrativas e comerciais, estabelecendo normas claras para contratos, propriedade e transações comerciais. O “Corpus Juris Civilis”,

compilado pelo imperador Justiniano, influenciou profundamente o desenvolvimento do direito e da administração pública em todo o mundo ocidental.

► **Contribuições Essenciais**

Divisão do Trabalho: Tanto na Grécia quanto em Roma, a divisão do trabalho era um conceito central. A especialização em tarefas específicas aumentava a eficiência e a produtividade, princípios que são fundamentais na administração moderna.

▪ **Burocracia:** A criação de uma burocracia eficiente, especialmente em Roma, mostrou a importância de uma estrutura hierárquica bem definida e de processos administrativos claros para a gestão de grandes organizações.

▪ **Legislação e Governança:** A codificação de leis e a criação de sistemas de governança estruturados garantiam a aplicação uniforme de políticas e a resolução de conflitos, aspectos essenciais para qualquer administração eficaz.

▪ **Engenharia e Planejamento Urbano:** As realizações em engenharia e o planejamento urbano de Roma destacam a importância de uma administração bem organizada para a execução de grandes projetos de infraestrutura, um conceito que continua relevante.

Essas contribuições gregas e romanas não apenas influenciaram a administração durante suas próprias épocas, mas também estabeleceram princípios e práticas que seriam retomados e refinados ao longo dos séculos. As ideias de especialização, burocracia eficiente, legislação clara e planejamento urbano são pilares que sustentam a administração até os dias atuais, demonstrando a duradoura influência dessas antigas civilizações.

► **Idade Média e Renascimento**

Durante a Idade Média e o Renascimento, a administração passou por significativas transformações, refletindo as mudanças sociais, políticas e econômicas desses períodos. A evolução das práticas administrativas nestas épocas moldou a base para as estruturas modernas de gestão.

► **Idade Média**

A Idade Média, que se estendeu aproximadamente do século V ao século XV, foi marcada pela fragmentação do poder e pela influência dominante da Igreja Católica.

▪ **Feudalismo:** A administração feudal era baseada em acordos de vassalagem, onde senhores feudais concediam terras a vassalos em troca de serviços militares e outras obrigações. Cada feudo era uma unidade administrativa quase autônoma, onde o senhor feudal administrava justiça, coletava impostos e organizava a defesa. A estrutura hierárquica do feudalismo estabelecia uma cadeia de comando e uma forma de organização descentralizada, mas eficiente para a época.

▪ **Igreja Católica:** A Igreja era a maior instituição administrativa da Idade Média, com uma estrutura hierárquica que se estendia por toda a Europa. O Papa, no topo da hierarquia, delegava autoridade a cardeais, arcebispos, bispos e padres, que gerenciavam dioceses e paróquias. A administração eclesiástica incluía a gestão de terras, coleta de dízimos e a administração de justiça canônica. A Igreja também



CONHECIMENTOS NA ÁREA DE ATUAÇÃO

RELAÇÕES HUMANAS E ATENDIMENTO - QUALIDADE NO ATENDIMENTO: COMUNICAÇÃO, APRESENTAÇÃO, ATENÇÃO, CORTESIA, INTERESSE, PRESTEZA, EFICIÊNCIA, TOLERÂNCIA, DISCRICÃO, CONDUTA E OBJETIVIDADE

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.

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.



AMOSTRA

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



LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA

LEI COMPLEMENTAR Nº 1/1991 (INSTITUI O REGIME JURÍDICO ÚNICO DOS FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE SALVADOR) E SUAS ALTERAÇÕES

LEI COMPLEMENTAR Nº 1, DE 15 DE MARÇO DE 1991.

INSTITUI O REGIME ESTATUTÁRIO DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DO SALVADOR. (Redação dada pela Lei Complementar nº 89/2025)

O PREFEITO MUNICIPAL DO SALVADOR, CAPITAL DO ESTADO DA BAHIA, Faço saber que a CÂMARA MUNICIPAL decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

TÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

CAPÍTULO ÚNICO

Art. 1º O regime jurídico estatutário dos servidores públicos da Administração direta, das autarquias e das fundações públicas do Município de Salvador, de ambos os seus Poderes, instituído por esta Lei Complementar, tem natureza de direito público. (Redação dada pela Lei Complementar nº 89/2025)

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, servidor público é a pessoa legalmente investida em cargo público.

Art. 3º Cargo Público é o conjunto de atribuições e responsabilidades específicas, criado por lei, em número certo, denominação própria e pagamento pelos cofres do Município.

Art. 4º Os cargos públicos são acessíveis a todos os brasileiros que preencham os requisitos exigidos em lei.

Art. 5º É vedado atribuir ao servidor público outras atribuições além das inerentes ao cargo de que seja titular, salvo para o exercício de cargo em comissão ou grupos de trabalho.

TÍTULO II DO PROVIMENTO, DA VACÂNCIA, DA MOVIMENTAÇÃO E DA SUBSTITUIÇÃO

CAPÍTULO I DO PROVIMENTO

SEÇÃO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 6º São requisitos para ingresso no serviço público do Município:

- I - nacionalidade brasileira ou equiparada;
- II - gozo dos direitos políticos;
- III - quitação com as obrigações militares;
- IV - nível de escolaridade exigido para o exercício do cargo;
- V - idade mínima de 18 (dezoito) anos completos;
- VI - habilitação legal para o exercício do cargo;
- VII - boa saúde física e mental;
- VIII - não estar incompatibilizado para o serviço público em razão de penalidade sofrida.

§ 1º A natureza do cargo, suas atribuições e as condições do serviço poder justificar a exigência de outros requisitos essenciais, estabelecidos em lei.

§ 2º As pessoas portadoras de deficiência que não seja incompatível com o exercício do cargo é assegurado o direito de se inscreverem em concurso público, reservando-se lhes até 20% (vinte por cento) das vagas oferecidas no concurso, conforme dispor o edital.

§ 3º Às pessoas que cumpriram pena em presídio, reformatórios, colônias penais e outros estabelecimentos similares e assegurado o direito de se inscreverem em concurso público, cujo edital reservará até 10% (dez por cento) das vagas dos cargos para essa finalidade.

§ 4º Aos negros que se inscreverem em concursos públicos para preenchimento de cargo de provimento efetivo do quadro de pessoal da Administração Pública Municipal serão assegurados até 30% (por cento) das vagas, na forma a ser definida no Edital. (Redação dada pela Lei Complementar nº 69/2017)

Art. 7º O provimento de cargo público far-se-á por ato do Chefe do Poder Executivo, do Presidente da Câmara Municipal e do dirigente superior autarquia e fundação pública, conforme o caso.

Art. 8º A investidura em cargo público ocorrerá com a posse, completando-se com o exercício.

Art. 9º OS cargos públicos são providos por:

- I - nomeação;
- II - ascensão;
- III - readaptação;
- IV - aproveitamento;
- V - reintegração;
- VI - recondução;
- VII - reversão.

SEÇÃO II DA NOMEAÇÃO

Art. 10 A nomeação far-se-á:

- I - em caráter efetivo, quando se tratar de cargo de carreira;
- II - em comissão, para cargos declarados em lei de livre nomeação e exoneração.



AMOSTRA

Parágrafo Único. Na nomeação para cargo em comissão dar-se-á preferência aos servidores integrantes de cargos das carreiras técnicas ou profissionais do Município.

Art. 11 A nomeação para cargo efetivo depende de prévia habilitação em concurso público de provas ou de provas e títulos e de ter o candidato satisfeito os requisitos previstos no edital do concurso, obedecido o seu prazo de validade. (Redação dada pela Lei Complementar nº 34/2003)

SEÇÃO III DO CONCURSO PÚBLICO

Art. 12 Concurso público é o processo de recrutamento e seleção, de natureza competitiva, classificatória e eliminatória, aberto ao público em geral, atendidos os requisitos de inscrição estabelecidos em edital.

Art. 13 O concurso público será de provas, ou de provas e títulos, compreendendo uma ou mais etapas, conforme dispuser o seu regulamento.

Art. 14 O concurso público terá validade de até 2 (dois) anos, podendo ser prorrogado uma vez por igual período.

§ 1º O prazo de validade do concurso, as condições de sua realização, os critérios de classificação e o procedimento recursal cabível serão fixados em Edital, que será publicado no Diário Oficial do Município e, na forma de resumo, em jornal de grande circulação do Estado da Bahia. (Redação dada pela Lei Complementar nº 35/2004)

§ 2º Durante o prazo de validade do concurso público, previsto no edital de convocação, e enquanto tiver candidatos aprovados, não se poderá realizar novo concurso, sob pena de nulidade.

Art. 15 Concluído o concurso público e homologados os resultados, os candidatos aprovados serão chamados, dentro do limite das vagas estabelecidas no edital e na ordem de classificação, para, no prazo de 30 (trinta) dias, se submeterem a inspeção médica oficial do Município e apresentarem a documentação necessária à nomeação, ficando os demais candidatos mantidos em cadastro de reserva de concursados.

Parágrafo Único. Declarados aptos, física e mentalmente, para o exercício do cargo, na inspeção médica, e atendidas as demais condições estabelecidas no edital, os candidatos habilitados serão nomeados. (Redação dada pela Lei Complementar nº 34/2003)

SEÇÃO IV DA POSSE E DO EXERCÍCIO

Art. 16 Posse é a aceitação formal, pelo servidor, das atribuições, dos deveres e das responsabilidades inerentes ao cargo público, concretizada com a assinatura do termo pela autoridade competente e pelo empossando. (Regulamentado pelo Decreto nº 40742/2025)

§ 1º Só haverá posse no caso de provimento inicial do cargo, por nomeação.

§ 2º No ato da posse o servidor público apresentará, obrigatoriamente, declaração dos bens e valores que constituem seu patrimônio e declaração sobre exercício ou não de outro cargo, emprego ou função pública.

Art. 17 A posse ocorrerá no prazo de 30 (trinta) dias, contados da publicação do ato de provimento, prorrogável por mais 15 (quinze) dias, a pedido do interessado e a critério da autoridade competente. (Redação dada pela Lei Complementar nº 34/2003)

Art. 18 Poderá haver posse por procuração, com poderes especiais.

Art. 19 (Revogado pela Lei Complementar nº 34/2003)

Art. 20 Será tomado sem efeito o ato de nomeação se a posse não ocorrer no prazo previsto no art. 17. (Redação dada pela Lei Complementar nº 34/2003)

Art. 21 São competentes para dar posse as autoridades indicadas no Art. 7º desta Lei, salvo delegação de competência.

Art. 22 Exercício é o efetivo desempenho, pelo servidor, das atribuições do cargo público.

§ 1º É de 10 (dez) dias corridos o prazo para o servidor público entrar em exercício, contados da data da posse. (Redação dada pela Lei Complementar nº 34/2003)

§ 2º Os efeitos financeiros da nomeação somente terão vigência a partir do início do efetivo exercício.

§ 3º Compete à autoridade do órgão ou entidade para onde for indicado o servidor dar-lhe exercício.

Art. 23 O início, a interrupção e o reinício do exercício serão registrados no assentamento individual do servidor.

Parágrafo Único. Ao entrar em exercício, o servidor apresentará ao Órgão competente os elementos necessários ao seu assentamento individual, à regularização de sua inscrição no Órgão previdenciário do Município e ao cadastramento no PIS/PASEP.

SEÇÃO V DA JORNADA DE TRABALHO E DA FREQUÊNCIA AO SERVIÇO

Art. 24 A jornada normal de trabalho do servidor público municipal será definida nos respectivos Planos de Carreira e Vencimentos, não podendo ultrapassar 44 (quarenta e quatro) horas semanais nem 8 (oito) horas diárias, excetuado o regime de turnos, facultada a compensação de horário e a redução da jornada, mediante acordo ou negociação coletiva.

Parágrafo Único. Além do cumprimento da jornada normal de trabalho, o exercício de cargo em comissão ou função de confiança exigirá do seu ocupante dedicação integral ao serviço, podendo ser convocado sempre que houver interesse da Administração, sem direito ao pagamento de adicional pela prestação de serviços extraordinários.

Art. 25 Poderá haver prorrogação da duração normal do trabalho, por necessidade do serviço ou motivo de força maior.

§ 1º A prorrogação de que trata o “caput” deste artigo, não poderá ultrapassar a jornada básica semanal nem exceder o limite máximo de 10 (dez) horas diárias, salvo nos casos de jornada especial e em regime de turnos.

§ 2º As horas que excederem a jornada básica serão remuneradas ou compensadas pela correspondente diminuição em outro dia, a pedido do servidor e por conveniência da Administração.

§ 3º Na hipótese de compensação, a jornada de trabalho não poderá exceder a normal fixada para a semana, nem ultrapassar o limite máximo de 10 (dez) horas diárias.



AMOSTRA

LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE SALVADOR

PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS; ORGANIZAÇÃO DO MUNICÍPIO; COMPETÊNCIAS MUNICIPAIS; PODER LEGISLATIVO E PODER EXECUTIVO; ATRIBUIÇÕES DA CÂMARA MUNICIPAL, DO PREFEITO E DOS ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL; ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA; SERVIDORES PÚBLICOS; BENS MUNICIPAIS; SERVIÇOS PÚBLICOS; PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E FINANÇAS MUNICIPAIS; POLÍTICAS SOCIAIS E DESENVOLVIMENTO URBANO; ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA DO MUNICÍPIO: ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL; ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA; ÓRGÃOS E ENTIDADES MUNICIPAIS; PRINCÍPIOS, COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES DOS AGENTES PÚBLICOS

Prezado(a),

A fim de atender na íntegra o conteúdo do edital, este tópico será disponibilizado na Área do Aluno em nosso site. Essa área é reservada para a inclusão de materiais que complementam a apostila, sejam esses, legislações, documentos oficiais ou textos relacionados a este material, e que, devido a seu formato ou tamanho, não cabem na estrutura de nossas apostilas.

Por isso, para atender você da melhor forma, os materiais são organizados de acordo com o título do tópico a que se referem e podem ser acessados seguindo os passos indicados na página 2 deste material, ou por meio de seu login e senha na Área do Aluno.

Visto a importância das leis indicadas, lá você acompanha melhor quaisquer atualizações que surgirem depois da publicação da apostila.

Caso prefira, também é possível acessar o arquivo diretamente pelo link abaixo. Para isso, é necessário copiar e colar o link em seu navegador: https://www.cms.ba.gov.br/uploads/3bdae368d1a3e255c81b7f262ba1bbf6_1709038424.pdf

Bons estudos!

NOÇÕES SOBRE O CÓDIGO TRIBUTÁRIO E DE RENDAS DO MUNICÍPIO DE SALVADOR (LEI MUNICIPAL Nº 7.186/2006 E ALTERAÇÕES): TRIBUTOS MUNICIPAIS, OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS, ADMINISTRAÇÃO E FISCALIZAÇÃO TRIBUTÁRIA. NORMAS MUNICIPAIS RELATIVAS À ÉTICA, INTEGRIDADE, TRANSPARÊNCIA, ACESSO À INFORMAÇÃO E CONTROLE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA; LEGISLAÇÃO MUNICIPAL REFERENTE À ORGANIZAÇÃO, PRESTAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Prezado(a),

A fim de atender na íntegra o conteúdo do edital, este tópico será disponibilizado na Área do Aluno em nosso site. Essa área é reservada para a inclusão de materiais que complementam a apostila, sejam esses, legislações, documentos oficiais ou textos relacionados a este material, e que, devido a seu formato ou tamanho, não cabem na estrutura de nossas apostilas.

Por isso, para atender você da melhor forma, os materiais são organizados de acordo com o título do tópico a que se referem e podem ser acessados seguindo os passos indicados na página 2 deste material, ou por meio de seu login e senha na Área do Aluno.

Visto a importância das leis indicadas, lá você acompanha melhor quaisquer atualizações que surgirem depois da publicação da apostila.

Caso prefira, também é possível acessar o arquivo diretamente pelo link abaixo. Para isso, é necessário copiar e colar o link em seu navegador: <https://www2.sefaz.salvador.ba.gov.br/legislacao/leis/lei-1>

Bons estudos!



AMOSTRA

DIREITOS E DEVERES DOS CIDADÃOS PERANTE A ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL**FUNDAMENTOS CONSTITUCIONAIS E LEGAIS DOS DIREITOS DO CIDADÃO PERANTE A ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL**

A relação jurídica entre o cidadão e a Administração Pública Municipal encontra seu alicerce no conjunto de princípios explicitados no artigo 37 da Constituição Federal, aplicáveis a todos os entes federativos, inclusive aos Municípios, por força do regime jurídico-administrativo que rege a atuação estatal em qualquer esfera de governo. Esses princípios não constituem meras diretrizes programáticas; operam como normas jurídicas de aplicação imediata, vinculando toda a atividade da Prefeitura, das autarquias municipais, das fundações públicas municipais e das demais entidades da administração indireta local. Compreender esse arcabouço principiológico é indispensável para identificar, em cada situação concreta, quais direitos assistem ao administrado e quais limites são impostos ao exercício do poder público municipal, de modo que a relação entre governante e governado se desenvolva dentro de parâmetros de legitimidade e de controle recíproco.

► Princípios constitucionais aplicáveis à atuação da Administração Pública Municipal**Legalidade, impessoalidade e moralidade administrativa**

O princípio da legalidade, no âmbito do direito público, inverte a lógica que orienta as relações privadas: enquanto o particular pode fazer tudo o que a lei não proíbe, a Administração Municipal somente pode agir quando exista autorização normativa expressa para tanto. Essa vinculação positiva à lei protege o cidadão contra arbítrios da autoridade local, na medida em que toda cobrança de tributo, toda restrição ao exercício de atividade econômica e toda imposição de sanção administrativa devem encontrar fundamento em lei municipal, estadual ou federal aplicável à espécie. A impessoalidade, por sua vez, apresenta dupla dimensão: impede que o agente público utilize a máquina administrativa para favorecer ou prejudicar pessoas determinadas, e determina que os atos praticados sejam imputados ao órgão ou entidade, e não ao indivíduo que ocupa o cargo, o que se reflete, por exemplo, na vedação constitucional a que publicidade de atos, programas e obras públicas contenha nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades. Já a moralidade administrativa exige que o gestor municipal pautar sua conduta pela probidade, pela honestidade e pela boa-fé, não bastando a mera legalidade formal do ato quando a finalidade real que o anima contraria os padrões éticos exigíveis da função pública, situação que pode configurar ato de improbidade administrativa.

Publicidade e eficiência na gestão municipal

A publicidade impõe que os atos da Administração Municipal sejam divulgados de forma ampla e acessível, constituindo, em regra, condição de eficácia para que produzam efeitos perante terceiros, ressalvadas as hipóteses excepcionais de sigilo justificadas pela proteção de dados pessoais ou pela segurança de informações estratégicas. Esse princípio fundamenta institutos como a obrigatoriedade de publicação de editais licitatórios, a manutenção de portais de transparência e a divulgação periódica de dados orçamentários e fiscais do Município. A eficiência, incorporada expressamente ao texto constitucional pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998, acrescenta à atuação administrativa um dever de qualidade, presteza e economicidade, exigindo que o serviço público municipal seja prestado com o menor dispêndio de recursos possível e com resultados efetivos para a coletividade, o que legitima mecanismos de avaliação periódica de desempenho e de reorganização de estruturas administrativas voltadas à melhoria do atendimento ao cidadão.

Para sistematizar a compreensão desses princípios e suas manifestações concretas na rotina da Administração Municipal, é útil confrontar, de forma comparativa, o significado essencial de cada um deles e exemplos de sua incidência prática:

Princípio	Significado essencial	Manifestação na gestão municipal
Legalidade	Atuação restrita ao que a lei autoriza ou determina	Cobrança de tributo somente mediante lei municipal específica
Impessoalidade	Vedação a favorecimentos e à apropriação pessoal dos atos	Concursos públicos e licitações como regra de acesso a cargos e contratos
Moralidade	Exigência de probidade, honestidade e boa-fé	Vedação ao nepotismo em órgãos da Prefeitura
Publicidade	Transparência e ampla divulgação dos atos administrativos	Manutenção de portal de transparência municipal
Eficiência	Qualidade, presteza e economicidade na prestação do serviço	Avaliação periódica de desempenho dos servidores municipais





GOSTOU DESSE MATERIAL?

Imagine o impacto da versão **COMPLETA** na sua preparação. É o passo que faltava para garantir aprovação e conquistar sua estabilidade. Ative já seu **DESCONTO ESPECIAL!**

EU QUERO SER APROVADO!

