

# **CUSTÓDIA**

**CÂMARA MUNICIPAL DE CUSTÓDIA**  
**ESTADO DE PERNAMBUCO**

## **Recepcionista**

SL-007ST-20  
CÓD: 7891122035024

**EDITAL N° 001/2020**

---

## ***Língua Portuguesa***

Elementos De Construção Do Texto E Seu Sentido: Tipos De Texto (Literário E Não Literário, Narrativo, Descritivo E Argumentativo)01	
Interpretação E Organização Interna . . . . .	03
Semântica: Sentido E Emprego Dos Vocábulos. Campos Semânticos . . . . .	05
Emprego De Tempos E Modos Dos Verbos Em Português. Morfologia: Reconhecimento, Emprego E Sentido Das Classes Gramaticais . . . . .	07
Processos De Formação De Palavras . . . . .	17
Mecanismos De Flexão Dos Nomes E Verbos . . . . .	19
Sintaxe: Frase, Oração E Período. Termos Da Oração. Processos De Coordenação E Subordinação . . . . .	22
Concordância Nominal E Verbal . . . . .	28
Transitividade E Regência De Nomes E Verbos. . . . .	30
Padrões Gerais De Colocação Pronominal No Português . . . . .	32
Mecanismos De Coesão Textual . . . . .	34
Ortografia . . . . .	36
Acentuação Gráfica. . . . .	38
Emprego Do Sinal Indicativo De Crase . . . . .	40
Pontuação . . . . .	42
Estilística: Figuras De Linguagem. . . . .	44
Reescrita De Frases: Substituição, Deslocamento, Paralelismo . . . . .	48
Variação Linguística: Norma Culta . . . . .	49

## ***Conhecimentos Matemáticos***

Raciocínio lógico. . . . .	01
Conjuntos numéricos: números naturais, inteiros e racionais. Operações fundamentais: adição, subtração, multiplicação e divisão. Resolução de problemas. . . . .	26
Regra de três simples e porcentagem. . . . .	32
Geometria básica. . . . .	38
Sistema monetário brasileiro. . . . .	51
Noções de lógica. . . . .	54
Sistema de medidas: comprimento, superfície, volume, massa, capacidade e tempo. . . . .	54
Fundamentos de Estatística. . . . .	58

## ***Noções de Direitos Administrativos e Constitucional***

A administração pública: princípios da administração pública. . . . .	01
Poderes administrativos. . . . .	01
Atos administrativos. . . . .	05
Licitações e contratos administrativos. . . . .	10
Serviços públicos. . . . .	26
Servidores públicos: regime especial, regime trabalhista, expediente funcional e organizacional. Cargo, emprego e função pública. 33	
Órgãos públicos. . . . .	68
Improbidade administrativa. . . . .	77
Processo administrativo. . . . .	82
Constituição da República Federativa do Brasil: dos Princípios Fundamentais – arts. 1º ao 4º; . . . . .	89
Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos – art. 5º; dos Direitos Sociais – arts. 6º ao 11º; da Nacionalidade – arts. 12º e 13º; dos Direitos Políticos – arts. 14º ao 16º; . . . . .	91
Da Organização Político-Administrativa – arts. 18º e 19º; dos Municípios – arts. 29º ao 31º; da Administração Pública – arts. 37º ao 41º. . . . .	102

---

## ***Noções de Informática***

Noções de sistema operacional (ambientes Linux e Windows). . . . .	01
Edição de textos, planilhas e apresentações (ambientes Microsoft Office e BrOffice). . . . .	09
Rede de Computadores: Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet; . . . . .	34
Programas de navegação (Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome e similares); Programas de correio eletrônico (Outlook Express, Mozilla Thunderbird e similares). Sítio de busca e pesquisa na internet; Grupos de discussão; Redes Sociais; . . .	36
Computação na nuvem (cloud computing). . . . .	47
Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas. . . . .	51
Segurança da informação: Procedimentos de segurança; Noções de vírus, worms e pragas virtuais; Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, anti-spyware, etc); . . . . .	53
Procedimento de backup; . . . . .	59
Armazenamento de dados na nuvem (cloud storage). . . . .	61

## ***Conhecimentos Específicos***

### ***Recepcionista***

Noções de Cidadania; . . . . .	01
Qualidade no atendimento: Atendimento ao público interno e externo. Comunicação. Elementos da comunicação, emissor e receptor. . . . .	03
Redação e Documentos oficiais: formas de tratamento, elaboração, organização e expedição de documentos oficiais como relatório, ofício, memorando, aviso, ata, atestado, declaração, despacho, portaria, moção, pedido de providência, requerimento, circular e etc. . . . .	15
Recepção e despacho de documentos. . . . .	76
Uso de equipamentos de escritório. . . . .	77
Correspondência Oficial, recebimentos e envios. . . . .	79
Técnicas de arquivos, organização, localização e manutenção. Protocolos em geral, recebimento, envio e registro. . . . .	79
Relacionamento Interpessoal. . . . .	90
Linguagem social. . . . .	99
Conhecimentos básicos em informática: Software, hardware e redes. Editor de texto. Planilha Eletrônica. Conceitos de Internet e Intranet. Correio eletrônico. Cópias de segurança (backup). Conceito e organização de arquivos (pastas/diretórios). Tipos de arquivos. Noções básicas de armazenamento de dados . . . . .	99

---

## Como passar em um concurso público?

Todos nós sabemos que é um grande desafio ser aprovado em concurso público, dessa maneira é muito importante o concurseiro estar focado e determinado em seus estudos e na sua preparação.

É verdade que não existe uma fórmula mágica ou uma regra de como estudar para concursos públicos, é importante cada pessoa encontrar a melhor maneira para estar otimizando sua preparação.

Algumas dicas podem sempre ajudar a elevar o nível dos estudos, criando uma motivação para estudar. Pensando nisso, a Solução preparou esse artigo com algumas dicas que irá fazer toda diferença na sua preparação.

**Então mãos à obra!**

## Separamos algumas dicas para lhe ajudar a passar em concurso público!

- **Esteja focado em seu objetivo:** É de extrema importância você estar focado em seu objetivo, a aprovação no concurso. Você vai ter que colocar em sua mente que sua prioridade é dedicar-se para a realização de seu sonho.

- **Não saia atirando para todos os lados:** Procure dar atenção em um concurso de cada vez, a dificuldade é muito maior quando você tenta focar em vários certames, devido as matérias das diversas áreas serem diferentes. Desta forma, é importante que você defina uma área se especializando nela. Se for possível realize todos os concursos que saírem que englobe a mesma área.

- **Defina um local, dias e horários para estudar:** Uma maneira de organizar seus estudos é transformando isso em um hábito, determinado um local, os horários e dias específicos para estar estudando cada disciplina que irá compor o concurso. O local de estudo não pode ter uma distração com interrupções constantes, é preciso ter concentração total.

- **Organização:** Como dissemos anteriormente, é preciso evitar qualquer distração, suas horas de estudos são inegociáveis, precisa de dedicação. É praticamente impossível passar em um concurso público se você não for uma pessoa organizada, é importante ter uma planilha contendo sua rotina diária de atividades definindo o melhor horário de estudo.

- **Método de estudo:** Um grande aliado para facilitar seus estudos, são os resumos. Isso irá te ajudar na hora da revisão sobre o assunto estudado, é fundamental que você inicie seus estudos antes mesmo de sair o edital, caso o mesmo ainda não esteja publicado, busque editais de concursos anteriores. Busque refazer a provas dos concursos anteriores, isso irá te ajudar na preparação.

- **Invista nos materiais:** É essencial que você tenha um bom material voltado para concursos públicos, completo e atualizado. Esses materiais devem trazer toda a teoria do edital de uma forma didática e esquematizada, contendo muito exercícios. Quando mais exercícios você realizar, melhor será sua preparação para realizar a prova do certame.

- **Cuide de sua preparação:** Não é só os estudos que é importante na sua preparação, evite perder sono, isso te deixará com uma menor energia e um cérebro cansado. É preciso que você tenha uma boa noite de sono. Outro fator importante na sua preparação, é tirar ao menos 1 (um) dia na semana para descanso e lazer, renovando as energias e evitando o estresse.

## Se prepare para o concurso público!

O concurseiro preparado não é aquele que passa o dia todo estudando, mas está com a cabeça nas nuvens, e sim aquele que se planeja pesquisando sobre o concurso de interesse, conferindo editais e provas anteriores, participando de grupos com enquetes sobre o mesmo, conversando com pessoas que já foram aprovadas absorvendo as dicas e experiências, analisando a banca examinadora do certame.

O Plano de Estudos é essencial na otimização dos estudos, ele deve ser simples, com fácil compreensão e personalizado com sua rotina, vai ser seu triunfo para aprovação, sendo responsável pelo seu crescimento contínuo.

Além do plano de estudos, é importante ter um Plano de Revisão, será ele que irá te ajudar na memorização dos conteúdos estudados até o dia da realização da prova, evitando a correria para fazer uma revisão de última hora próximo ao dia da prova.

Está em dúvida por qual matéria começar a estudar?! Uma dica, comece pela Língua Portuguesa, é a matéria com maior requisito nos concursos, a base para uma boa interpretação, no qual abrange todas as outras matérias.

---

## Vida Social!

Sabemos que faz parte algumas abdições na vida de quem estuda para concursos públicos, sempre que possível é importante conciliar os estudos com os momentos de lazer e bem-estar. A vida de concurseiro é temporária, quem determina o tempo é você, através da sua dedicação e empenho. Você terá que fazer um esforço para deixar de lado um pouco a vida social intensa, é importante compreender que quando for aprovado, verá que todo o esforço valeu a pena para realização do seu sonho.

Uma boa dica, é fazer exercícios físicos, uma simples corrida por exemplo é capaz de melhorar o funcionamento do Sistema Nervoso Central, um dos fatores que são chaves para produção de neurônios nas regiões associadas à aprendizagem e memória.

## Motivação!

A motivação é a chave do sucesso na vida dos concurseiros. Compreendemos que nem sempre é fácil, e as vezes bate aquele desânimo com vários fatores ao nosso redor. Porém a maior garra será focar na sua aprovação no concurso público dos seus sonhos.

É absolutamente normal caso você não seja aprovado de primeira, é primordial que você PERSISTA, com o tempo você irá adquirir conhecimento e experiência.

Então é preciso se motivar diariamente para seguir a busca da aprovação, algumas orientações importantes para conseguir motivação:

- Procure ler frases motivacionais, são ótimas para lembrar dos seus propósitos;
- Leia sempre os depoimentos dos candidatos aprovados nos concursos públicos;
- Procure estar sempre entrando em contato com os aprovados;
- Escreva o porque que você deseja ser aprovado no concurso, quando você sabe seus motivos, isso te dá um ânimo maior para seguir focado, tornando o processo mais prazeroso;
- Saiba o que realmente te impulsiona, o que te motiva. Dessa maneira será mais fácil vencer as adversidades que irá aparecer.
- Procure imaginar você exercendo a função da vaga pleiteada, sentir a emoção da aprovação e ver as pessoas que você gosta, felizes com seu sucesso.

Como dissemos no começo, não existe uma fórmula mágica, um método infalível. O que realmente existe é a sua garra, sua dedicação e motivação para estar realizando o seu grande sonho, de ser aprovado no concurso público. acredite em você e no seu potencial.

A Solução tem ajudado há mais de 35 anos quem quer vencer a batalha do concurso público. Se você quer aumentar as suas chances de passar, conheça os nossos materiais, acessando o nosso site: [www.apostilasolucao.com.br](http://www.apostilasolucao.com.br)

---

---

## LÍNGUA PORTUGUESA

---

Elementos De Construção Do Texto E Seu Sentido: Tipos De Texto (Literário E Não Literário, Narrativo, Descritivo E Argumentativo) . . . .	01
Interpretação E Organização Interna . . . . .	03
Semântica: Sentido E Emprego Dos Vocábulos. Campos Semânticos . . . . .	05
Emprego De Tempos E Modos Dos Verbos Em Português. Morfologia: Reconhecimento, Emprego E Sentido Das Classes Gramaticais . . . .	07
Processos De Formação De Palavras . . . . .	17
Mecanismos De Flexão Dos Nomes E Verbos . . . . .	19
Sintaxe: Frase, Oração E Período. Termos Da Oração. Processos De Coordenação E Subordinação . . . . .	22
Concordância Nominal E Verbal . . . . .	28
Transitividade E Regência De Nomes E Verbos . . . . .	30
Padrões Gerais De Colocação Pronominal No Português . . . . .	32
Mecanismos De Coesão Textual . . . . .	34
Ortografia . . . . .	36
Acentuação Gráfica . . . . .	38
Emprego Do Sinal Indicativo De Crase . . . . .	40
Pontuação . . . . .	42
Estilística: Figuras De Linguagem . . . . .	44
Reescrita De Frases: Substituição, Deslocamento, Paralelismo . . . . .	48
Variação Linguística: Norma Culta . . . . .	49

**ELEMENTOS DE CONSTRUÇÃO DO TEXTO E SEU SENTIDO: TIPOS DE TEXTO (LITERÁRIO E NÃO LITERÁRIO, NARRATIVO, DESCRITIVO E ARGUMENTATIVO).**

**GÊNEROS TEXTUAIS**

São textos encontrados no nosso dia-a-dia e apresentam características sócio comunicativas (carta pessoal ou comercial, diários, agendas, e-mail, facebook, lista de compras, cardápio entre outros).

É impossível se comunicar verbalmente a não ser por um texto e obriga-nos a compreender tanto as características estruturais (como ele é feito) como as condições sociais (como ele funciona na sociedade).

Os gêneros são tipos relativamente estáveis de enunciados elaborados pelas mais diversas esferas da atividade humana. Por essa relatividade a que se refere o autor, pode-se entender que o gênero permite certa flexibilidade quanto à sua composição, favorecendo uma categorização no próprio gênero, isto é, a criação de um subgênero.

Os gêneros textuais são fenômenos históricos, profundamente vinculados à vida cultural e social, portanto, são entidades sócio discursivas e formas de ação social em qualquer situação comunicativa. Caracterizam-se como eventos textuais altamente maleáveis e dinâmicos.

Os gêneros textuais caracterizam-se muito mais por suas funções comunicativas; cognitivas e institucionais, do que por suas peculiaridades linguísticas e estruturais.

Os textos, tanto orais quanto escritos, que têm o objetivo de estabelecer algum tipo de comunicação, possuem algumas características básicas que fazem com que possamos saber em qual gênero textual o texto se encaixa. Algumas dessas características são: o tipo de assunto abordado, quem está falando, para quem está falando, qual a finalidade do texto, qual o tipo do texto (narrativo, argumentativo, instrucional, etc.).

É essencial saber distinguir o que é gênero textual, gênero literário e tipo textual. Cada uma dessas classificações é referente aos textos, porém é preciso ter atenção, cada uma possui um significado totalmente diferente da outra.

Gêneros textuais – cada um deles possui o seu próprio estilo de escrita e de estrutura. Desta forma fica mais fácil compreender as diferenças entre cada um deles e poder classificá-los de acordo com suas características.

**Gênero Literário** – os textos abordados são apenas os literários, diferente do gênero textual, que abrange todo tipo de texto. O gênero literário é classificado de acordo com a sua forma, podendo ser do gênero líricos, dramático, épico, narrativo e etc.

**Tipo textual** – forma como o texto se apresenta, podendo ser classificado como narrativo, argumentativo, dissertativo, descritivo, informativo ou injuntivo. Cada uma dessas classificações varia de acordo como o texto se apresenta e com a finalidade para o qual foi escrito.

Quando pensamos nos diversos tipos e gêneros textuais, devemos pensar também na linguagem adequada a ser adotada em cada um deles. Por isso existem a linguagem literária e a linguagem não literária. Diferentemente do que acontece com os textos literários, nos quais há uma preocupação com o objeto linguístico e também com o estilo, os textos não literários apresentam características bem delimitadas para que possam cumprir sua principal missão, que é, na maioria das vezes, a de informar.

Quando pensamos em informação, alguns elementos devem ser elencados, como a objetividade, a transparência e o compromisso com uma linguagem não literária, afastando assim possíveis equívocos na interpretação de um texto.

Os gêneros textuais são fenômenos históricos, profundamente vinculados à vida cultural e social, portanto, são entidades sócio discursivas e formas de ação social em qualquer situação comunicativa.

Caracterizam-se como eventos textuais altamente maleáveis e dinâmicos.

Os gêneros textuais caracterizam-se muito mais por suas funções comunicativas; cognitivas e institucionais, do que por suas peculiaridades linguísticas e estruturais.

**Tipos de Gêneros Textuais**

Existem inúmeros gêneros textuais dentro das categorias tipológicas de texto, e cada texto possui uma linguagem e estrutura. Em outras palavras, gêneros textuais são estruturas textuais peculiares que surgem dos tipos de textos: narrativo, descritivo, dissertativo-argumentativo, expositivo e injuntivo.

**Texto Narrativo:** apresentam ações de personagens no tempo e no espaço. A estrutura da narração é dividida em: apresentação, desenvolvimento, clímax e desfecho.

Exemplos de gêneros textuais narrativos:

Romance  
Novela  
Crônica  
Contos de Fada  
Fábula  
Lendas

**Texto Descritivo:** se ocupam de relatar e expor determinada pessoa, objeto, lugar, acontecimento. São textos cheios de adjetivos, que descrevem ou apresentam imagens a partir das percepções sensoriais do locutor (emissor).

Exemplos de gêneros textuais descritivos:

Diário  
Relatos (viagens, históricos, etc.)  
Biografia e autobiografia  
Notícia  
Currículo  
Lista de compras  
Cardápio  
Anúncios de classificados

**Texto Dissertativo-Argumentativo:** encarregados de expor um tema ou assunto por meio de argumentações. São marcados pela defesa de um ponto de vista, ao mesmo tempo que tentam persuadir o leitor. Sua estrutura textual é dividida em três partes: tese (apresentação), antítese (desenvolvimento), nova tese (conclusão).

Exemplos de gêneros textuais dissertativos:

Editorial Jornalístico  
Carta de opinião  
Resenha  
Artigo  
Ensaio  
Monografia, dissertação de mestrado e tese de doutorado

**Texto Expositivo:** possuem a função de expor determinada ideia, por meio de recursos como: definição, conceituação, informação, descrição e comparação.

Exemplos de gêneros textuais expositivos:

Seminários  
Palestras  
Conferências  
Entrevistas  
Trabalhos acadêmicos  
Enciclopédia  
Verbetes de dicionários

**Texto Injuntivo:** também chamado de texto instrucional, indica uma ordem, de modo que o locutor (emissor) objetiva orientar e persuadir o interlocutor (receptor). Apresentam, na maioria dos casos, verbos no imperativo.

Exemplos de gêneros textuais injuntivos:

Propaganda  
Receita culinária  
Bula de remédio  
Manual de instruções  
Regulamento  
Textos prescritivos

## QUESTÕES

### 01. SEDUC-CE - Professor - Língua Portuguesa – 2018 - UECE-CEV

Considerando que os gêneros estão agrupados em cinco modalidades retóricas correspondentes aos tipos textuais, assinale a opção em que a correspondência dos exemplos e as respectivas modalidades está correta.

- A) ARGUMENTAR: novela fantástica, texto de opinião, debate regrado.  
B) EXPOR: seminário, conferência, entrevista de especialista.  
C) NARRAR: fábula, curriculum vitae, lenda.  
D) DESCRIVER: regulamento, regras de jogo, carta do leitor.

### 02. SEDUC-CE - Professor - Língua Portuguesa – 2018 - UECE-CEV

#### Receita do amor

Ingredientes:

- 4 xícaras de carinho
- 2 xícaras de atenção
- 2 colheres de suspiros
- 8 pedaços de saudades
- 3 colheres de respeito
- Amor, sorrisos bobos, pimenta e ciúmes a gosto

Modo de preparo:

– Misture 8 pedaços de saudade com 2 xícaras de atenção em uma panela até virar uma mistura onde qualquer momento seja especial. Acrescente sorrisos bobos até ficar homogêneo;

– Junte todo o carinho na forma e caramelize com suspiros de paixão, ao sentir o cheiro de sonhos se espalhando no ambiente retire do fogo e acrescente uma pitada de pimenta para sentirmos a intensidade dentro de nós sempre que provarmos;

– Misture bem todos os ingredientes anteriores;

– Para não virar rotina, acrescente muito amor e uma colher de ciúmes. Para dar um pequeno sabor de dedicação, adicione 3 colheres de respeito. (Caso erre na medida de ciúmes coloque respeito a gosto).

(...) *Rendimento: Duas porções*

*Dica de acompanhamento: Aprecie com abraços e músicas.*

*Diêgo Cabó*

Fonte: <https://www.pensador.com/frase/MTgyMjExMg/>. Acesso em 08/09/2018.

O critério que impera na determinação interpretativa do gênero apresentado é

- A) o suporte.  
B) o contexto.  
C) a forma.  
D) a função.

### 03. CREMESP - Oficial Administrativo - Área Administrativa – 2016 – FCC

Outro dia, em busca de determinada informação, caiu-me às mãos um calendário de 1866. Por força do hábito, examinei-o pelo avesso e descobri um panorama encantador. Como todos antes dele, foi um ano cheio de domingos. Nasceu e morreu gente. Declararam-se guerras e fizeram-se as pazes, não necessariamente nessa ordem. O barco a vapor, o telégrafo e a fotografia eram as grandes novidades, e já havia no ar um xodó pela tecnologia. Mas não adiantava: aquele mundo de 150 anos atrás continuava predominantemente literário.

Eram tempos em que, flanando pelas grandes cidades, os mortais podiam cruzar com os escritores nas ruas — poetas, romancistas, pensadores —, segui-los até seus cafés, sentar-se à mesa do lado, ouvir o que eles diziam e, quem sabe, puxá-los pela manga e oferecer-lhes fogo. Talvez em nenhuma outra época tantos gênios morassem nas mesmas cidades, quem sabe até em bairros vizinhos. E todos em idade madura, no auge de suas vidas ativas e criativas.

Na Paris de 1866, por exemplo, roçavam cotovelos Alexandre Dumas, Victor Hugo, Baudelaire. Em Lisboa, Antero de Quental, Camilo Castelo Branco, Eça de Queiroz. E, no Rio, bastava um pulinho à rua do Ouvidor para se estar diante de Machado de Assis e José de Alencar.

Que viagem, a 1866.

(Adaptado de: CASTRO, Ruy. *Viagem a 1866*. Disponível em: [www.folha.uol.com.br](http://www.folha.uol.com.br))

Uma característica do gênero crônica que pode ser observada no texto é a presença de uma linguagem

- A) imparcial, que se evidencia em: Talvez em nenhuma outra época tantos gênios morassem nas mesmas cidades...  
B) formal, que se evidencia em: ... já havia no ar um xodó pela tecnologia.  
C) arcaica, que se evidencia em: Que viagem, a 1866.  
D) coloquial, que se evidencia em: ... foi um ano cheio de domingos  
E) argumentativa, que se evidencia em: Nasceu e morreu gente.

### 04. CREMESP - Oficial Administrativo - Área Administrativa- 2016 – FCC

O Dia do Médico, celebrado em 18 de outubro, foi a data escolhida pelo Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo (Cremesp) para o lançamento de uma campanha pela humanização da Medicina. Com o mote “O calor humano também cura”, a ação pretende enaltecer a vocação humanitária do médico e fortalecer a relação entre esses profissionais e seus pacientes, um dos pilares da Medicina.

As peças da campanha ressaltam, por meio de filmes, anúncios e banners, que o médico é especialista em pessoas e que o toque, o olhar e a conversa são tão essenciais para a Medicina quanto a evolução tecnológica.

(No Dia do Médico, Cremesp lança campanha pela humanização da Medicina. Disponível em: [www.cremesp.org.br](http://www.cremesp.org.br))

Levando em conta a linguagem, o formato e a finalidade do texto, conclui-se que se trata de

- A) uma notícia.
- B) um artigo de opinião.
- C) uma carta comercial.
- D) uma reportagem.
- E) um editorial.

**05. Pref. de Maceió - AL - Técnico Administrativo – 2017 - COPEVE-UFAL**

[...]

#### Nada de exageros

Consumir dentro do limite das próprias economias é um bom exemplo para as crianças. “Endividar-se para consumir não está certo”, afirma a advogada Noemi Friske Momberger, autora do livro A publicidade dirigida a crianças e adolescentes, regulamentos e restrições. Isso vale tanto para as crianças como para os pais. É preciso dar exemplo. Não adianta inventar regras apenas para quem tem menos de 1 metro e meio. É preciso ajudar as crianças a entender o que cabe no orçamento familiar. “Explico para meus filhos que não podemos ter algumas coisas, mesmo que muitos na escola tenham três vezes mais”, diz a professora de Inglês Lucia Razeira, de 30 anos, mãe de Vitor, de 7, e Clara, de 10.

[...]

Disponível em: <http://revistaepoca.globo.com/Revista/Epo-ca/0,,EM158402-15228,00- EU+QUERO+EU+QUERO+EU+QUERO.html>. Acesso em: 07 fev. 2017.

Considerando as características predominantes, o gênero textual

- A) é seguramente uma reportagem em que se observam argumentos do autor.
- B) se enquadra no tipo narrativo, uma vez que há predomínio de sequências descritivas.
- C) foi totalmente explicitado no recorte apresentado, já que diz respeito a um artigo de opinião.
- D) é uma notícia, já que narra um fato verídico, com informações sobre a necessidade de se ensinar os limites do consumo.
- E) é delimitado pela esfera do campo opinativo, uma vez que defende o ponto de vista de que é preciso haver limites para o consumo, por meio de três argumentos básicos.

#### RESPOSTAS

01	B
02	D
03	D
04	A
05	E

### INTERPRETAÇÃO E ORGANIZAÇÃO INTERNA.

#### LEITURA, COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS

##### Leitura

A leitura é prática de interação social de linguagem. A leitura, como prática social, exige um leitor crítico que seja capaz de mobilizar seus conhecimentos prévios, quer linguísticos e textuais, quer

de mundo, para preencher os vazios do texto, construindo novos significados. Esse leitor parte do já sabido/conhecido, mas, superando esse limite, incorpora, de forma reflexiva, novos significados a seu universo de conhecimento para melhor entender a realidade em que vive.

##### Compreensão

A compreensão de um texto é a análise e decodificação do que está realmente escrito nele, das frases e ideias ali presentes. A compreensão de texto significa decodificá-lo para entender o que foi dito. É a análise objetiva e a assimilação das palavras e ideias presentes no texto.

Para ler e entender um texto é necessário obter dois níveis de leitura: informativa e de reconhecimento.

Um texto para ser compreendido deve apresentar ideias seladas e organizadas, através dos parágrafos que é composto pela ideia central, argumentação/desenvolvimento e a conclusão do texto.

Quando se diz que uma pessoa tem a compreensão de algo, significa que é dotada do perfeito domínio intelectual sobre o assunto.

Para que haja a compreensão de algo, como um texto, por exemplo, é necessária a sua interpretação. Para isso, o indivíduo deve ser capaz de desvendar o significado das construções textuais, com o intuito de compreender o sentido do contexto de uma frase.

Assim, quando não há uma correta interpretação da mensagem, consequentemente não há a correta compreensão da mesma.

##### Interpretação

Interpretar é a ação ou efeito que estabelece uma relação de percepção da mensagem que se quer transmitir, seja ela simultânea ou consecutiva, entre duas pessoas ou entidades.

A importância dada às questões de interpretação de textos deve-se ao caráter interdisciplinar, o que equivale dizer que a competência de ler texto interfere decididamente no aprendizado em geral, já que boa parte do conhecimento mais importante nos chega por meio da linguagem escrita. A maior herança que a escola pode legar aos seus alunos é a competência de ler com autonomia, isto é, de extrair de um texto os seus significados.

Num texto, cada uma das partes está combinada com as outras, criando um todo que não é mero resultado da soma das partes, mas da sua articulação. Assim, a apreensão do significado global resulta de várias leituras acompanhadas de várias hipóteses interpretativas, levantadas a partir da compreensão de dados e informações inscritos no texto lido e do nosso conhecimento do mundo.

A interpretação do texto é o que podemos concluir sobre ele, depois de estabelecer conexões entre o que está escrito e a realidade. São as conclusões que podemos tirar com base nas ideias do autor. Essa análise ocorre de modo subjetivo, e são relacionadas com a dedução do leitor.

A interpretação de texto é o elemento-chave para o resultado acadêmico, eficiência na solução de exercícios e mesmo na compreensão de situações do dia-a-dia.

Além de uma leitura mais atenta e conhecimento prévio sobre o assunto, o elemento de fundamental importância para interpretar e compreender corretamente um texto é ter o domínio da língua.

E mesmo dominando a língua é muito importante ter um dicionário por perto. Isso porque ninguém conhece o significado de todas as palavras e é muito difícil interpretar um texto desconhecendo certos termos.

**Dicas para uma boa interpretação de texto:**

- Leia todo o texto pausadamente
- Releia o texto e marque todas as palavras que não sabe o significado
- Veja o significado de cada uma delas no dicionário e anote
- Separe os parágrafos do texto e releia um a um fazendo o seu resumo
- Elabore uma pergunta para cada parágrafo e responda
- Questione a forma usada para escrever
- Faça um novo texto com as suas palavras, mas siga as ideias do autor.

Lembre-se que para saber compreender e interpretar muito bem qualquer tipo de texto, é essencial que se leia muito. Quanto mais se lê, mais facilidade de interpretar se tem. E isso é fundamental em qualquer coisa que se faça, desde um concurso, vestibular, até a leitura de um anúncio na rua.

**Resumindo:**

	<b>Compreensão</b>	<b>Interpretação</b>
<b>O que é</b>	É a análise do que está escrito no texto, a compreensão das frases e ideias presentes.	É o que podemos concluir sobre o que está escrito no texto. É o modo como interpretamos o conteúdo.
<b>Informação</b>	A informação está presente no texto.	A informação está fora do texto, mas tem conexão com ele.
<b>Análise</b>	Trabalha com a objetividade, com as frases e palavras que estão escritas no texto.	Trabalha com a subjetividade, com o que você entendeu sobre o texto.

**QUESTÕES****01. SP Parcerias - Analista Técnico - 2018 - FCC****Uma compreensão da História**

Eu entendo a História num sentido sincrônico, isto é, em que tudo acontece simultaneamente. Por conseguinte, o que procura o romancista - ao menos é o que eu tento fazer - é esboçar um sentido para todo esse caos de fatos gravados na tela do tempo. Sei que esses fatos se deram em tempos distintos, mas procuro encontrar um fio comum entre eles. Não se trata de escapar do presente. Para mim, tudo o que aconteceu está a acontecer. E isto não é novo, já o afirmava o pensador italiano Benedetto Croce, ao escrever: "Toda a História é História contemporânea". Se tivesse que escolher um sinal que marcasse meu norte de vida, seria essa frase de Croce.

(SARAMAGO, José. *As palavras de Saramago. São Paulo: Companhia das Letras, 2010, p. 256*)

José Saramago entende que sua função como romancista é

- A) estudar e imaginar a História em seus movimentos sincrônicos predominantes.
- B) ignorar a distinção entre os tempos históricos para mantê-los vivos em seu passado.
- C) buscar traçar uma linha contínua de sentido entre fatos dispersos em tempos distintos.
- D) fazer predominar o sentido do tempo em que se vive sobre o tempo em que se viveu.
- E) expressar as diferenças entre os tempos históricos de modo a valorizá-las em si mesmas.

**02. Pref. de Chapecó – SC – Engenheiro de Trânsito – 2016 - IOBV**

*Por Jonas Valente\*, especial para este blog.*

A Comissão Parlamentar de Inquérito sobre Crimes Cibernéticos da Câmara dos Deputados divulgou seu relatório final. Nele, apresenta proposta de diversos projetos de lei com a justificativa de combater delitos na rede. Mas o conteúdo dessas proposições é explosivo e pode mudar a Internet como a conhecemos hoje no Brasil, criando um ambiente de censura na web, ampliando a repressão ao acesso a filmes, séries e outros conteúdos não oficiais, retirando direitos dos internautas e transformando redes sociais e outros aplicativos em máquinas de vigilância.

Não é de hoje que o discurso da segurança na Internet é usado para tentar atacar o caráter livre, plural e diverso da Internet. Como há dificuldades de se apurar crimes na rede, as soluções buscam criminalizar o máximo possível e transformar a navegação em algo controlado, violando o princípio da presunção da inocência previsto na Constituição Federal. No caso dos crimes contra a honra, a solução adotada pode ter um impacto trágico para o debate democrático nas redes sociais – atualmente tão importante quanto aquele realizado nas ruas e outros locais da vida off line. Além disso, as propostas mutilam o Marco Civil da Internet, lei aprovada depois de amplo debate na sociedade e que é referência internacional.

Após a leitura atenta do texto, analise as afirmações feitas:

I. O jornalista Jonas Valente está fazendo um elogio à visão equilibrada e vanguardista da Comissão Parlamentar que legisla sobre crimes cibernéticos na Câmara dos Deputados.

II. O Marco Civil da Internet é considerado um avanço em todos os sentidos, e a referida Comissão Parlamentar está querendo cercar o direito à plena execução deste marco.

III. Há o temor que o acesso a filmes, séries, informações em geral e o livre modo de se expressar venham a sofrer censura com a nova lei que pode ser aprovada na Câmara dos Deputados.

IV. A navegação na internet, como algo controlado, na visão do jornalista, está longe de se concretizar através das leis a serem votadas no Congresso Nacional.

V. Combater os crimes da internet com a censura, para o jornalista, está longe de ser uma estratégia correta, sendo mesmo perversa e manipuladora.

Assinale a opção que contém **todas** as alternativas corretas.

- A) I, II, III.
- B) II, III, IV.
- C) II, III, V.
- D) II, IV, V.

**03. Pref. de São Gonçalo – RJ – Analista de Contabilidade – 2017 - BIO-RIO**

Édipo-rei

Diante do palácio de Édipo. Um grupo de crianças está ajoelhado nos degraus da entrada. Cada um tem na mão um ramo de oliveira. De pé, no meio delas, está o sacerdote de Zeus.

(*Edipo-Rei, Sófocles, RS: L&PM, 2013*)

O texto é a parte introdutória de uma das maiores peças trágicas do teatro grego e exemplifica o modo descritivo de organização discursiva. O elemento abaixo que NÃO está presente nessa descrição é:

- A) a localização da cena descrita.
- B) a identificação dos personagens presentes.
- C) a distribuição espacial dos personagens.
- D) o processo descritivo das partes para o todo.
- E) a descrição de base visual.

---

## CONHECIMENTOS MATEMÁTICOS

---

Raciocínio lógico. . . . .	01
Conjuntos numéricos: números naturais, inteiros e racionais. Operações fundamentais: adição, subtração, multiplicação e divisão. Resolução de problemas. . . . .	26
Regra de três simples e porcentagem. . . . .	32
Geometria básica. . . . .	38
Sistema monetário brasileiro. . . . .	51
Noções de lógica. . . . .	54
Sistema de medidas: comprimento, superfície, volume, massa, capacidade e tempo. . . . .	54
Fundamentos de Estatística. . . . .	58

**RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO.**

**RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO**

Este tipo de raciocínio testa sua habilidade de resolver problemas matemáticos, e é uma forma de medir seu domínio das diferentes áreas do estudo da Matemática: Aritmética, Álgebra, leitura de tabelas e gráficos, Probabilidade e Geometria etc. Essa parte consiste nos seguintes conteúdos:

- Operação com conjuntos.
- Cálculos com porcentagens.
- Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais.
- Geometria básica.
- Álgebra básica e sistemas lineares.
- Calendários.
- Numeração.
- Razões Especiais.
- Análise Combinatória e Probabilidade.
- Progressões Aritmética e Geométrica.

**RACIOCÍNIO LÓGICO DEDUTIVO**

Este tipo de raciocínio está relacionado ao conteúdo Lógica de Argumentação.

**ORIENTAÇÕES ESPACIAL E TEMPORAL**

O raciocínio lógico espacial ou orientação espacial envolvem figuras, dados e palitos. O raciocínio lógico temporal ou orientação temporal envolve datas, calendário, ou seja, envolve o tempo.

O mais importante é praticar o máximo de questões que envolvam os conteúdos:

- Lógica sequencial
- Calendários

**RACIOCÍNIO VERBAL**

Avalia a capacidade de interpretar informação escrita e tirar conclusões lógicas.

Uma avaliação de raciocínio verbal é um tipo de análise de habilidade ou aptidão, que pode ser aplicada ao se candidatar a uma vaga. Raciocínio verbal é parte da capacidade cognitiva ou inteligência geral; é a percepção, aquisição, organização e aplicação do conhecimento por meio da linguagem.

Nos testes de raciocínio verbal, geralmente você recebe um trecho com informações e precisa avaliar um conjunto de afirmações, selecionando uma das possíveis respostas:

- A – Verdadeiro (A afirmação é uma consequência lógica das informações ou opiniões contidas no trecho)
- B – Falso (A afirmação é logicamente falsa, consideradas as informações ou opiniões contidas no trecho)
- C – Impossível dizer (Impossível determinar se a afirmação é verdadeira ou falsa sem mais informações)

**CONCEITOS BÁSICOS DE RACIOCÍNIO LÓGICO**

**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 as 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.

**Fique Atento!!**

**“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!
- Frase 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, R..., também chamadas letras proposicionais.

**Exemplo:**

P: Thiago é careca e Pedro é professor.

**ATENÇÃO:** TODAS as **proposições compostas são formadas por duas proposições simples.**

**Exemplo:(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.

**01. Resposta: B.**

**Conectivos (conectores lógicos)**

Para compôr 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 border="1"> <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 border="1"> <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 border="1"> <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																
Disjunção Exclusiva	∨	Ou p ou q	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>p ∨ q</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>F</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 ∨ q	V	V	F	V	F	V	F	V	V	F	F	F
p	q	p ∨ q																
V	V	F																
V	F	V																
F	V	V																
F	F	F																
Condicional	→	Se p então q	<table border="1"> <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>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>V</td> </tr> </table>	p	q	p → q	V	V	V	V	F	F	F	V	V	F	F	V
p	q	p → q																
V	V	V																
V	F	F																
F	V	V																
F	F	V																

Bicondicional	$\leftrightarrow$	p se e somente se q	p	q	$p \leftrightarrow q$
			V	V	V
			V	F	F
			F	V	F
			F	F	V

**Exemplo: (PC/SP - Delegado de Polícia - VUNESP).** Os conectivos ou operadores lógicos são palavras (da linguagem comum) ou símbolos (da linguagem formal) utilizados para conectar proposições de acordo com regras formais preestabelecidas. Assinale a alternativa que apresenta exemplos de conjunção, negação e implicação, respectivamente.

- (A)  $\neg p, p \vee q, p \wedge q$
- (B)  $p \wedge q, \neg p, p \rightarrow q$
- (C)  $p \rightarrow q, p \vee q, \neg p$
- (D)  $p \vee p, p \rightarrow q, \neg q$
- (E)  $p \vee q, \neg q, p \vee q$

**Resolução:**

A conjunção é um tipo de proposição composta e apresenta o conectivo “e”, e é representada pelo símbolo  $\wedge$ . A negação é representada pelo símbolo  $\sim$  ou cantoneira ( $\neg$ ) e pode negar uma proposição simples (por exemplo:  $\neg p$ ) ou composta. Já a implicação é uma proposição composta do tipo condicional (Se, então) é representada pelo símbolo ( $\rightarrow$ ).

**Resposta: B.**

**Tabela Verdade**

Quando trabalhamos com as proposições compostas, determinamos o seu valor lógico partindo das proposições simples que a compõe. O valor lógico de qualquer proposição composta depende UNICAMENTE dos valores lógicos das proposições simples componentes, ficando por eles UNIVOCAMENTE determinados.

**Número de linhas de uma Tabela Verdade:** depende do número de proposições simples que a integram, sendo dado pelo seguinte teorema:

**“A tabela verdade de uma proposição composta com n\* proposições simpleste componentes contém 2<sup>n</sup> linhas.”**

**Exemplo: (Cespe/UnB)** Se “A”, “B”, “C” e “D” forem proposições simples e distintas, então o número de linhas da tabela-verdade da proposição  $(A \rightarrow B) \leftrightarrow (C \rightarrow D)$  será igual a:

- (A) 2;
- (B) 4;
- (C) 8;
- (D) 16;
- (E) 32.

**Resolução:**

Veja que podemos aplicar a mesma linha do raciocínio acima, então teremos:  
Número de linhas =  $2^n = 2^4 = 16$  linhas.

**Resposta D.**

**Conceitos de Tautologia , Contradição e Contigência**

- **Tautologia:** possui todos os valores lógicos, da tabela verdade (última coluna), **V** (verdades).

*Princípio da substituição:* Seja P (p, q, r, ...) é uma tautologia, então P (P<sub>0</sub>; Q<sub>0</sub>; R<sub>0</sub>; ...) também é uma tautologia, quaisquer que sejam as proposições P<sub>0</sub>, Q<sub>0</sub>, R<sub>0</sub>, ...

- **Contradição:** possui todos os valores lógicos, da tabela verdade (última coluna), **F** (falsidades). A contradição é a negação da Tautologia e vice versa.

*Princípio da substituição:* Seja P (p, q, r, ...) é uma **contradição**, então P (P<sub>0</sub>; Q<sub>0</sub>; R<sub>0</sub>; ...) também é uma **contradição**, quaisquer que sejam as proposições P<sub>0</sub>, Q<sub>0</sub>, R<sub>0</sub>, ...

- **Contigência:** possui valores lógicos **V** e **F**, da tabela verdade (última coluna). Em outros termos a contigência é uma proposição composta que não é **tautologia** e nem **contradição**.

**Exemplos:**

**01. (PECFAZ/ESAF)** Conforme a teoria da lógica proposicional, a proposição  $\sim P \wedge P$  é:

- (A) uma tautologia.
- (B) equivalente à proposição  $\sim p \vee p$ .
- (C) uma contradição.
- (D) uma contingência.
- (E) uma disjunção.

**Resolução:**

**Resposta: C.**

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

P: Cometeu o crime A.

Q: Cometeu o crime B.

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

S: Poderá optar pelo pagamento de fiança.

Ao revisar seus escritos, o estudante, apesar de não recordar qual era o crime B, lembrou que ele era inafiançável.

Tendo como referência essa situação hipotética, julgue o item que se segue.

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

( ) Certo ( ) Errado

**Resolução:**

Considerando P e Q como V.

$$(V \rightarrow V) \leftrightarrow ((F) \rightarrow (F))$$

$$(V) \leftrightarrow (V) = V$$

Considerando P e Q como F

$$(F \rightarrow F) \leftrightarrow ((V) \rightarrow (V))$$

$$(V) \leftrightarrow (V) = V$$

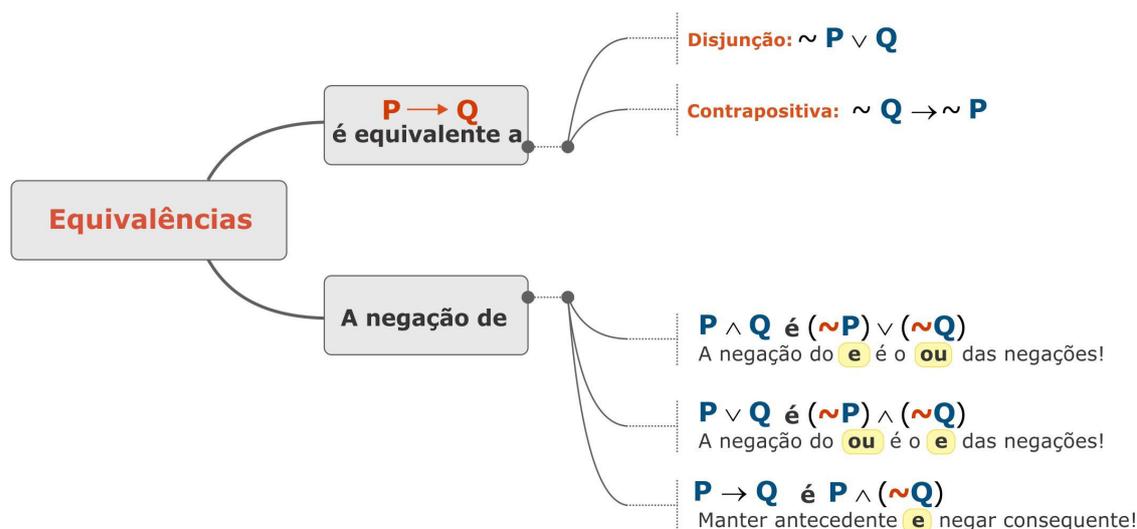
Então concluímos que a afirmação é verdadeira.

**Resposta: Certo.**

**Equivalência**

Duas ou mais proposições compostas são equivalentes, quando mesmo possuindo estruturas lógicas diferentes, apresentam a mesma solução em suas respectivas tabelas verdade.

Se as proposições P(p,q,r,...) e Q(p,q,r,...) são ambas TAUTOLOGIAS, ou então, são CONTRADIÇÕES, então são EQUIVALENTES.



A administração pública: princípios da administração pública. . . . .	01
Poderes administrativos. . . . .	01
Atos administrativos. . . . .	05
Licitações e contratos administrativos. . . . .	10
Serviços públicos. . . . .	26
Servidores públicos: regime especial, regime trabalhista, expediente funcional e organizacional. Cargo, emprego e função pública. . . . .	33
Órgãos públicos. . . . .	68
Improbidade administrativa. . . . .	77
Processo administrativo. . . . .	82
Constituição da República Federativa do Brasil: dos Princípios Fundamentais – arts. 1º ao 4º; . . . . .	89
Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos – art. 5º; dos Direitos Sociais – arts. 6º ao 11º; da Nacionalidade – arts. 12º e 13º; dos Direitos Políticos – arts. 14º ao 16º; . . . . .	91
Da Organização Político-Administrativa – arts. 18º e 19º; dos Municípios – arts. 29º ao 31º; da Administração Pública – arts. 37º ao 41º. . . . .	102

## A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.

### PRINCÍPIOS

Os princípios jurídicos orientam a interpretação e a aplicação de outras normas. São as diretrizes do ordenamento jurídico, guias de interpretação, às quais a administração pública fica subordinada. Possuem um alto grau de generalidade e abstração, bem como um profundo conteúdo axiológico e valorativo.

Os princípios da Administração Pública são regras que surgem como parâmetros e diretrizes norteadoras para a interpretação das demais normas jurídicas.

Com função principal de garantir oferecer **coerência e harmonia** para o ordenamento jurídico e determinam a conduta dos agentes públicos no exercício de suas atribuições.

Encontram-se de maneira explícita/expressas no texto constitucional ou implícitas na ordem jurídica. Os primeiros são, por unanimidade, os chamados princípios expressos (ou explícitos), estão previstos no art. 37, *caput*, da Constituição Federal.

#### **Princípios Expressos:**

São os princípios expressos da Administração Pública os que estão inseridos no artigo 37 "*caput*" da Constituição Federal: *legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência*.

- **Legalidade:** O princípio da legalidade representa uma garantia para os administrados, pois qualquer ato da Administração Pública somente terá validade se respaldado em lei. Representa um limite para a atuação do Estado, visando à proteção do administrado em relação ao abuso de poder.

O princípio apresenta um perfil diverso no campo do Direito Público e no campo do Direito Privado. No Direito Privado, tendo em vista o interesse privado, as partes poderão fazer tudo o que a lei não proíbe; no Direito Público, diferentemente, existe uma relação de subordinação perante a lei, ou seja, só se pode fazer o que a lei expressamente autorizar.

- **Impessoalidade:** a Administração Pública não poderá atuar discriminando pessoas de forma gratuita, a Administração Pública deve permanecer numa posição de neutralidade em relação às pessoas privadas. A atividade administrativa deve ser destinada a todos os administrados, sem discriminação nem favoritismo, constituindo assim um desdobramento do princípio geral da igualdade, art. 5.º, *caput*, CF.

- **Moralidade:** A atividade da Administração Pública deve obedecer não só à lei, mas também à moral. Como a moral reside no campo do subjetivismo, a Administração Pública possui mecanismos que determinam a moral administrativa, ou seja, prescreve condutas que são moralmente aceitas na esfera do Poder Público.

- **Publicidade:** É o dever atribuído à Administração, de dar total transparência a todos os atos que praticar, ou seja, como regra geral, nenhum ato administrativo pode ser sigiloso.

A regra do princípio que veda o sigilo comporta algumas exceções, como quando os atos e atividades estiverem relacionados com a segurança nacional ou quando o conteúdo da informação for resguardado por sigilo (art. 37, § 3.º, II, da CF/88).

- **Eficiência:** A Emenda Constitucional nº 19 trouxe para o texto constitucional o princípio da eficiência, que obrigou a Administração Pública a aperfeiçoar os serviços e as atividades que presta, buscando otimização de resultados e visando atender o interesse público com maior eficiência.

#### **Princípios Implícitos:**

Os demais são os denominados princípios reconhecidos (ou implícitos), estes variam de acordo com cada jurista/doutrinador.

Destaca-se os seguintes princípios elaborados pela doutrina administrativa, dentre outros:

- **Princípio da Supremacia do Interesse Público sobre o Particular:** Sempre que houver necessidade de satisfazer um interesse público, em detrimento de um interesse particular, prevalece o interesse público. São as prerrogativas conferidas à Administração Pública, porque esta atua por conta dos interesses públicos.

No entanto, sempre que esses direitos forem utilizados para finalidade diversa do interesse público, o administrador será responsabilizado e surgirá o abuso de poder.

- **Indisponibilidade do Interesse Público:** Os bens e interesses públicos são indisponíveis, ou seja, não pertencem à Administração ou a seus agentes, cabendo aos mesmos somente sua gestão em prol da coletividade. Veda ao administrador quaisquer atos que impliquem renúncia de direitos da Administração ou que, injustificadamente, onerem a sociedade.

- **Autotutela:** é o princípio que autoriza que a Administração Pública revise os seus atos e conserte os seus erros.

- **Segurança Jurídica:** O ordenamento jurídico vigente garante que a Administração deve interpretar a norma administrativa da forma que melhor garanta o atendimento do fim público a que se dirige, vedada aplicação retroativa de nova interpretação.

- **Razoabilidade e da Proporcionalidade:** São tidos como princípios gerais de Direito, aplicáveis a praticamente todos os ramos da ciência jurídica. No âmbito do Direito Administrativo encontram aplicação especialmente no que concerne à prática de atos administrativos que impliquem restrição ou condicionamento a direitos dos administrados ou imposição de sanções administrativas.

- **Probidade Administrativa:** A conduta do administrador público deve ser honesta, pautada na boa conduta e na boa-fé.

- **Continuidade do Serviço Público:** Via de regra os serviços públicos por serem prestados no interesse da coletividade devem ser adequados e seu funcionamento não deve sofrer interrupções.

Ressaltamos que não há hierarquia entre os princípios (expressos ou não), visto que tais diretrizes devem ser aplicadas de forma harmoniosa. Assim, a aplicação de um princípio não exclui a aplicação de outro e nem um princípio se sobrepõe ao outros.

Nos termos do que estabelece o artigo 37 da Constituição Federal, os princípios da Administração abrangem a Administração Pública direta e indireta de quaisquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, vinculando todos os órgãos, entidades e agentes públicos de todas as esferas estatais ao cumprimento das premissas principiológicas.

## PODERES ADMINISTRATIVOS.

O poder administrativo representa uma prerrogativa especial de direito público (conjunto de normas que disciplina a atividade estatal) outorgada aos agentes do Estado, no qual o administrador público para exercer suas funções necessita ser dotado de alguns poderes.

Esses poderes podem ser definidos como instrumentos que possibilitam à Administração cumprir com sua finalidade, contudo, devem ser utilizados dentro das normas e princípios legais que o regem.

Vale ressaltar que o administrador tem obrigação de zelar pelo dever de agir, de probidade, de prestar contas e o dever de pautar seus serviços com eficiência.

### PODER HIERÁRQUICO

a Administração Pública é dotada de prerrogativa especial de organizar e escalonar seus órgãos e agentes de forma hierarquizada, ou seja, existe um escalonamento de poderes entre as pessoas e órgãos internamente na estrutura estatal

É pelo poder hierárquico que, por exemplo, um servidor está obrigado a cumprir ordem emanada de seu superior desde que não sejam manifestamente ilegais. É também esse poder que autoriza a delegação, a avocação, etc.

A lei é quem define as atribuições dos órgãos administrativos, bem como cargos e funções, de forma que haja harmonia e unidade de direção. Percebam que o poder hierárquico vincula o superior e o subordinado dentro do quadro da Administração Pública.

Compete ainda a Administração Pública:

**a)** editar atos normativos (resoluções, portarias, instruções), que tenham como objetivo ordenar a atuação dos órgãos subordinados, pois refere-se a atos normativos que geram efeitos internos e não devem ser confundidas com os regulamentos, por serem decorrentes de relação hierarquizada, não se estendendo a pessoas estranhas;

**b)** dar ordens aos subordinados, com o dever de obediência, salvo para os manifestamente ilegais;

**c)** controlar a atividade dos órgãos inferiores, com o objetivo de verificar a legalidade de seus atos e o cumprimento de suas obrigações, permitindo anular os atos ilegais ou revogar os inconvenientes, seja *ex officio* (realiza algo em razão do cargo sem nenhuma provocação) ou por provocação dos interessados, através dos recursos hierárquicos;

**d)** avocar atribuições, caso não sejam de competência exclusiva do órgão subordinado;

**e)** delegação de atribuições que não lhe sejam privativas.

A relação hierárquica é acessória da organização administrativa, permitindo a distribuição de competências dentro da organização administrativa para melhor funcionamento das atividades executadas pela Administração Pública.

### PODER DISCIPLINAR

O Poder Disciplinar decorre do poder punitivo do Estado decorrente de infração administrativa cometida por seus agentes ou por terceiros que mantenham vínculo com a Administração Pública.

Não se pode confundir o Poder Disciplinar com o Poder Hierárquico, sendo que um decorre do outro. Para que a Administração possa se organizar e manter relação de hierarquia e subordinação é necessário que haja a possibilidade de aplicar sanções aos agentes que agem de forma ilegal.

A aplicação de sanções para o agente que infringiu norma de caráter funcional é exercício do poder disciplinar. Não se trata aqui de sanções penais e sim de penalidades administrativas como advertência, suspensão, demissão, entre outras.

Estão sujeitos às penalidades os agentes públicos quando praticarem infração funcional, que é aquela que se relaciona com a atividade desenvolvida pelo agente.

É necessário que a decisão de aplicar ou não a sanção seja motivada e precedida de processo administrativo competente que garanta a ampla defesa e o contraditório ao acusado, evitando medidas arbitrárias e sumárias da Administração Pública na aplicação da pena.

### PODER REGULAMENTAR

É o poder que tem os chefes do Poder Executivo de criar e editar regulamentos, de dar ordens e de editar decretos, com a finalidade de garantir a fiel execução à lei, sendo, portanto, privativa dos Chefes do Executivo e, em princípio, indelegável.

Podemos dizer então que esse poder resulta em normas internas da Administração. Como exemplo temos a seguinte disposição constitucional (art. 84, IV, CF/88):

*Art. 84. Compete privativamente ao Presidente da República: [...]*

*IV – sancionar, promulgar e fazer publicar as leis, bem como expedir decretos e regulamentos para sua fiel execução.*

A função do poder regulamentar é estabelecer detalhes e os procedimentos a serem adotados quanto ao modo de aplicação de dispositivos legais expedidos pelo Poder Legislativo, dando maior clareza aos comandos gerais de caráter abstratos presentes na lei.

- Os atos gerais são os atos como o próprio nome diz, geram efeitos para todos (*erga omnes*); e

- O caráter abstrato é aquele onde há uma relação entre a circunstância ou atividade que poderá ocorrer e a norma regulamentadora que disciplina eventual atividade.

Cabe destacar que as agências reguladoras são legalmente dotadas de competência para estabelecer regras disciplinando os respectivos setores de atuação. É o denominado poder normativo das agências.

Tal poder normativo tem sua legitimidade condicionada ao cumprimento do princípio da legalidade na medida em que os atos normativos expedidos pelas agências ocupam posição de inferioridade em relação à lei dentro da estrutura do ordenamento jurídico.

### PODER DE POLÍCIA

É certo que o cidadão possui garantias e liberdades individuais e coletivas com previsão constitucional, no entanto, sua utilização deve respeitar a ordem coletiva e o bem estar social.

Neste contexto, o poder de polícia é uma prerrogativa conferida à Administração Pública para **condicionar, restringir e limitar** o exercício de direitos e atividades dos particulares em nome dos interesses da coletividade.

Possui base legal prevista no Código Tributário Nacional, o qual conceitua o Poder de Polícia:

*Art. 78. Considera-se poder de polícia atividade da administração pública que, limitando ou disciplinando direito, interesse ou liberdade, regula a prática de ato ou abstenção de fato, em razão de interesse público concernente à segurança, à higiene, à ordem, aos costumes, à disciplina da produção e do mercado, ao exercício de atividades econômicas dependentes de concessão ou autorização do Poder Público, à tranquilidade pública ou ao respeito à propriedade e aos direitos individuais ou coletivos.*

*Parágrafo único. Considera-se regular o exercício do poder de polícia quando desempenhado pelo órgão competente nos limites da lei aplicável, com observância do processo legal e, tratando-se de atividade que a lei tenha como discricionária, sem abuso ou desvio de poder.*

Os meios de atuação da Administração no exercício do poder de polícia compreendem os atos normativos que estabelecem limitações ao exercício de direitos e atividades individuais e os atos administrativos consubstanciados em medidas preventivas e repressivas, dotados de coercibilidade.

A competência surge como limite para o exercício do poder de polícia. Quando o órgão não for competente, o ato não será considerado válido.

O limite do poder de atuação do poder de polícia não poderá divorciar-se das leis e fins em que são previstos, ou seja, deve-se condicionar o exercício de direitos individuais em nome da coletividade.

### Limites

Mesmo que o ato de polícia seja discricionário, a lei impõe alguns limites quanto à competência, à forma, aos fins ou ao objeto.

Em relação aos fins, o poder de polícia só deve ser exercido para atender ao interesse público. A autoridade que fugir a esta regra incidirá em desvio de poder e acarretará a nulidade do ato com todas as consequências nas esferas civil, penal e administrativa.

Dessa forma, o fundamento do poder de polícia é a predominância do interesse público sobre o particular, logo, torna-se escuso qualquer benefício em detrimento do interesse público.

### Atributos do poder de polícia

Os atributos do poder de polícia, busca-se garantir a sua execução e a prioridade do interesse público. São eles: discricionariedade, autoexecutoriedade e coercibilidade.

- *Discricionariedade*: a Administração Pública goza de liberdade para estabelecer, de acordo com sua conveniência e oportunidade, quais serão os limites impostos ao exercício dos direitos individuais e as sanções aplicáveis nesses casos. Também confere a liberdade de fixar as condições para o exercício de determinado direito.

No entanto, a partir do momento em que são fixados esses limites, com suas posteriores sanções, a Administração será obrigada a cumpri-las, ficando dessa maneira obrigada a praticar seus atos vinculados.

- *Autoexecutoriedade*: Não é necessário que o Poder Judiciário intervenha na atuação da Administração Pública. No entanto, essa liberdade não é absoluta, pois compete ao Poder Judiciário o controle desse ato.

Somente será permitida a autoexecutoriedade quando esta for prevista em lei, além de seu uso para situações emergenciais, em que será necessária a atuação da Administração Pública.

Vale lembrar que a administração pública pode executar, por seus próprios meios, suas decisões, não precisando de autorização judicial.

- *Coercibilidade*: Limita-se ao princípio da proporcionalidade, na medida que for necessária será permitido o uso da força par cumprimento dos atos. A coercibilidade é um atributo que torna obrigatório o ato praticado no exercício do poder de polícia, independentemente da vontade do administrado.

### Uso e Abuso De Poder

Sempre que a Administração extrapolar os limites dos poderes aqui expostos, estará cometendo uma ilegalidade. A ilegalidade traduz o abuso de poder que, por sua vez, pode ser punido judicialmente.

O abuso de poder pode gerar prejuízos a terceiros, caso em que a Administração será responsabilizada. Todos os Poderes Públicos estão obrigados a respeitar os princípios e as normas constitucionais, qualquer lesão ou ameaça, outorga ao lesado a possibilidade do ingresso ao Poder Judiciário.

A responsabilidade do Estado se traduz numa obrigação, atribuída ao Poder Público, de compor os danos patrimoniais causados a terceiros por seus agentes públicos tanto no exercício das suas atribuições quanto agindo nessa qualidade.

### Desvio de Poder

O desvio significa o afastamento, a mudança de direção da que fora anteriormente determinada. Este tipo de ato é praticado por autoridade competente, que no momento em que pratica tal ato, distinto do que é visado pela norma legal de agir, acaba insurgindo no desvio de poder.

Segundo Cretella Júnior:

*“o fim de todo ato administrativo, discricionário ou não, é o interesse público. O fim do ato administrativo é assegurar a ordem da Administração, que restaria anarquizada e comprometida se o fim fosse privado ou particular”.*

Não se refere às situações que estejam evitadas de má-fé, mas sim quando a intenção do agente encontra-se viciada, podendo existir desvio de poder, sem que exista má-fé. É a junção da vontade de satisfação pessoal com inadequada finalidade do ato que poderia ser praticado.

Essa mudança de finalidade, de acordo com a doutrina, pode ocorrer nas seguintes modalidades:

- a. quando o agente busca uma finalidade alheia ao interesse público;
- b. quando o agente público visa uma finalidade que, no entanto, não é o fim pré-determinado pela lei que enseja validade ao ato administrativo e, por conseguinte, quando o agente busca uma finalidade, seja alheia ao interesse público ou à categoria deste que o ato se revestiu, por meio de omissão.

### Questões

**01. (Valiprev - SP - Analista de Benefícios Previdenciários VU-NESP – 2020)** É o de que dispõe a Administração para distribuir e escalonar as funções de seus órgãos, ordenar e rever a atuação de seus agentes estabelecendo a relação de subordinação entre os servidores de seu quadro de pessoal. Dele decorrem algumas prerrogativas: delegar e avocar atribuições, dar ordens, fiscalizar e rever atividades de órgãos inferiores.

- É correto afirmar que o texto do enunciado se refere ao poder
- A) disciplinar.
  - B) hierárquico.
  - C) de delegação.
  - D) regulamentar.
  - E) de polícia.

**02. (MPE-CE - Técnico Ministerial - CESPE – 2020)** Cada um dos itens a seguir apresenta uma situação hipotética seguida de uma assertiva a ser julgada, acerca dos poderes administrativos.

O corpo de bombeiros de determinada cidade, em busca da garantia de máximo benefício da coletividade, interditou uma escola privada, por falta de condições adequadas para a evacuação em caso de incêndio. Nesse caso, a atuação do corpo de bombeiros decorre imediatamente do poder disciplinar, ainda que o proprietário da escola tenha direito ao prédio e a exercer o seu trabalho.

- ( ) Certo
- ( ) Errado

**03. (SPPREV - Técnico em Gestão Previdenciária - FCC – 2019)**

Um agente público, em regular diligência de fiscalização a estabelecimentos de ensino, constatou potencial irregularidade no procedimento de matrícula de determinado nível de escolaridade e determinou a interdição do estabelecimento. Considerando os fatos descritos, uma das possíveis conclusões para a atuação do agente público é

A) atuação com excesso de poder disciplinar, pois este somente incide na esfera hierárquica do quadro de servidores de órgão da Administração direta ou pessoa jurídica integrante da Administração indireta.

B) a regularidade da conduta, considerando o princípio da supremacia do interesse público, cabendo ao responsável pelo estabelecimento regularizar o procedimento apontado e, após, pleitear a reabertura da unidade de ensino.

C) a viabilidade jurídica da conduta, considerando que será oportunizado contraditório e ampla defesa ao responsável pela escola, com possibilidade de reposição das aulas no caso de procedência de suas alegações.

D) ter agido com abuso de poder no exercício do poder de polícia inerente à sua atuação, não se mostrando razoável a medida adotada, que prejudicou o cronograma de aulas de todos os alunos da instituição.

E) que o poder regulamentar confere ao representante da Administração pública o poder de baixar atos normativos dotados de autoexecutoriedade, protegendo o direito à educação em detrimento do direito individual dos alunos.

**04. (IF Baiano - Contador IF-BA -2019)** A respeito dos poderes administrativos da Administração Pública, assinale a alternativa correta.

A) O Poder Normativo ou regulamentar se traduz no poder conferido à Administração Pública de expedir atos administrativos gerais e abstratos, com efeitos *erga omnes*, podendo, inclusive, inovar no ordenamento jurídico, criando e extinguindo direitos e obrigações a todos os cidadãos.

B) O Poder Hierárquico é característica que integra a estrutura das pessoas jurídicas da Administração Pública, sejam os entes da Administração Direta ou Indireta. Trata-se de atribuição concedida ao administrador para organizar, distribuir e escalonar as funções de seus órgãos.

C) O Poder Disciplinar é a atribuição de aplicar sanções àqueles que estejam sujeitos à disciplina do ente estatal. Podem ser aplicadas sanções aos particulares, mesmo não possuindo vínculo.

D) O Poder de Polícia, segundo doutrina majoritária, não é admitido no ordenamento jurídico brasileiro, por ferir o Estado Democrático de Direito.

E) O Poder Discricionário se verifica quando a lei cria um ato administrativo estabelecendo todos os elementos de forma objetiva, sem que a autoridade pública possa valorar acerca da conduta exigida legalmente.

**05. (SEAP-GO - Agente de Segurança Prisional - IADES/2019)**

C. L. V., agente de segurança prisional, estava realizando sua ronda habitual durante o respectivo turno, quando observou que dois detentos – R. M. V. e J. O. M. – estavam em vias de fato no momento do “banho de sol”. Ao tentar separá-los, utilizou-se de força desproporcional, amarrando os dois detentos com uma corda, a qual causou lesões contusas em ambos os detentos. Essa situação hipotética representa caso de

- A) desvio de poder.
- B) desvio de finalidade.
- C) estrito cumprimento do dever legal.
- D) excesso de poder.
- E) abuso de direito.

**06. (CFESS - Assistente Técnico Administrativo - CONSULPLAN/2017)** Quando a Administração Pública aplica penalidade de cassação da carteira de motorista ao particular que descumpra as regras de direção de veículos configura-se o exercício do poder

- (A) de polícia.
- (B) disciplinar.
- (C) ordinatório.
- (D) regulamentar

**07. (PC/SE - Delegado de Polícia – CESPE/2018)** Acerca do poder de polícia — poder conferido à administração pública para impor limites ao exercício de direitos e de atividades individuais em função do interesse público —, julgue o próximo item.

- O poder de polícia é indelegável.
- ( ) Certo ( ) Errado

**08. (PC/AC - Escrivão de Polícia Civil - IBADE/2017)** Considerando os Poderes e Deveres da Administração Pública e dos administradores públicos, é correta a seguinte afirmação:

(A) O dever-poder normativo viabiliza que o Chefe do Poder Executivo expeça regulamentos para a fiel execução de leis.

(B) O dever-poder de polícia, também denominado de dever-poder disciplinar ou dever-poder da supremacia da administração perante os súditos, é a atividade da administração pública que, limitando ou disciplinando direito, interesse ou liberdade, regula a prática de ato ou abstenção de fato, em razão de interesse público concernente à segurança, à higiene, à ordem, aos costumes, à disciplina da produção e do mercado, ao exercício de atividades econômicas dependentes de concessão ou autorização do Poder Público, à tranquilidade pública ou ao respeito à propriedade e aos direitos individuais ou coletivos.

(C) Verificado que um agente público integrante da estrutura organizacional da Administração Pública praticou uma infração funcional, o dever-poder de polícia autoriza que seu superior hierárquico aplique as sanções previstas para aquele agente.

(D) O dever-poder de polícia pressupõe uma prévia relação entre a Administração Pública e o administrado. Esta é a razão pela qual este dever-poder possui por fundamento a supremacia especial.

(E) A possibilidade do chefe de um órgão público emitir ordens e punir servidores que desrespeitem o ordenamento jurídico não possui arrimo no dever-poder de polícia, mas sim no dever-poder normativo.

**09. (MPE/RN -Técnico do Ministério Público Estadual - COMPERVE/2017)** Os poderes inerentes à Administração Pública são necessários para que ela sobreponha a vontade da lei à vontade individual, o interesse público ao privado. Nessa perspectiva,

(A) no exercício do poder disciplinar, são apuradas infrações e aplicadas penalidades aos servidores públicos sempre por meio de procedimento em que sejam asseguradas a ampla defesa e o contraditório.

(B) no exercício do poder normativo, são editados decretos regulamentares estabelecendo normas ultra legem, inovando na ordem jurídica para criar direitos e obrigações.

(C) o poder de polícia, apesar de possuir o atributo da coercibilidade, carece do atributo da autoexecutoriedade, de modo que a Administração Pública deve sempre recorrer ao judiciário para executar suas decisões.

(D) o poder conferido à Administração Pública é uma faculdade que a Constituição e a lei colocam à disposição do administrador, que o exercerá de acordo com sua livre convicção.

---

## NOÇÕES DE INFORMÁTICA

---

Noções de sistema operacional (ambientes Linux e Windows). . . . .	01
Edição de textos, planilhas e apresentações (ambientes Microsoft Office e BrOffice). . . . .	09
Rede de Computadores: Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet; . . . . .	34
Programas de navegação (Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome e similares); Programas de correio eletrônico (Outlook Express, Mozilla Thunderbird e similares). Sítio de busca e pesquisa na internet; Grupos de discussão; Redes Sociais; . . . . .	36
Computação na nuvem (cloud computing). . . . .	47
Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas. . . . .	51
Segurança da informação: Procedimentos de segurança; Noções de vírus, worms e pragas virtuais; Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, anti-spyware, etc; . . . . .	53
Procedimento de backup; . . . . .	59
Armazenamento de dados na nuvem (cloud storage). . . . .	61

---

## NOÇÕES DE SISTEMA OPERACIONAL (AMBIENTES LINUX E WINDOWS).

### LINUX

Agora será definido em poucos parágrafos o que é software livre, de forma simples e didática. Segundo Stallman, software livre é aquele que permite ser livremente executado, estudado, redistribuído e aperfeiçoado. Ou seja, ele deve prover as 4 liberdades principais:

**Liberdade 0** - A liberdade de executar o programa, para qualquer propósito.

**Liberdade 1** - A liberdade de estudar como o programa funciona, e adaptá-lo para as suas necessidades.

**Liberdade 2** - A liberdade de redistribuir cópias de modo que você possa ajudar ao seu próximo.

**Liberdade 3** - A liberdade de aperfeiçoar o programa, e liberar os seus aperfeiçoamentos, de modo que toda a comunidade se beneficie.

Acesso ao código-fonte é um pré-requisito para as liberdades 1 e 3, uma vez que não é possível estudar ou adaptar o programa sem acessar o código-fonte.

Em inglês, o termo utilizado para software livre é *free software*, que tem um significado ambíguo para “software grátis”. Apesar dessa ambiguidade na tradução, é importante frisar que o software livre tem como objetivo principal preservar a liberdade, não o preço. Nada impede que qualquer um cobre uma taxa pela distribuição, vendendo mídias com software livre; inclusive essa é uma das principais atividades que financiam a sua difusão. No entanto, o valor cobrado não pode ser muito alto, pois assim como o software é livre, há também livre concorrência. Ou seja, uma vez que qualquer um pode copiar e redistribuir o mesmo software, isso faz com que o próprio mercado estabeleça o preço justo. Outras atividades também rentáveis além da distribuição são os serviços agregados como: treinamento, manuais, suporte e consultoria. Para saber mais sobre este assunto, acesse o endereço: <http://www.gnu.org/philosophy/selling.html>.

Como este é um conceito novo para a maioria este texto pode não ser suficiente para uma compreensão total do assunto. Dessa forma é recomendável a leitura de textos complementares, tais como <http://www.gnu.org/philosophy/free-sw.pt-br.html>, disponível em português no próprio site da Free Software Foundation (FSF).

#### Licença GPL

A GPL além de preservar condições legais de liberdade do software, também estabelece que modificações ou melhorias futuras no software sejam livres também. Em outras palavras, isso garante que o software nunca seja proprietário. Essa condição extra imposta legalmente ao software livre é denominada *copyleft* e é implementada de uma forma bastante sutil: é necessário que o desenvolvedor original do software registre os direitos autorais (copyright) sobre o software no último termo, e que aplique em seus termos de licenciamento que as cópias modificadas do programa sejam distribuídas sob a condição de que a sua licença original sempre venha acompanhada e não modificada. Isso evita que outra pessoa ou empresa reclame pelo direito autoral (copyright) do software depois de tê-lo modificado e insira termos legais à sua licença original, revogando suas liberdades originais e tornando-o proprietário. Dessa forma, se uma pessoa torna um software criado por ela livre, ela nunca perderá a autoria do software. E, adicionalmente, ninguém poderá tornar parte ou o código como um todo proprietário.

A Licença Pública Gnu ou seu acrônimo GPL é a licença para software livre criada pela FSF, disponível publicamente em <http://www.gnu.org/licenses/gpl.txt>. Para ser aplicada, você deve fornecer o software juntamente com o texto integral, sem modificações (inclusive com a introdução e as instruções finais) e geralmente em um arquivo de formato texto puro com nome LICENSE, TXT, LICENSING, COPYING, etc.

Essa licença também possui uma versão traduzida, não-oficial em [http://www.magnux.org/doc/GPL-pt\\_BR.txt](http://www.magnux.org/doc/GPL-pt_BR.txt). A FSF declara que essa versão não é reconhecida como legalmente oficial uma vez que a tradução não foi realizada por advogado bilíngue - um custo com o qual a FSF não pode arcar por enquanto. No entanto, essa versão em português pode ser utilizada para fins didáticos, com o intuito de melhorar a compreensão da GPL.

A GPL estabeleceu que o software seria fornecido sem nenhuma garantia porque seus desenvolvedores não poderiam sofrer punições por uma falha do programa. No entanto, terceiros poderiam oferecer serviços agregados de garantia de suporte e correções no código-fonte caso fossem encontradas falhas.

Além da GPL e das licenças do Creative Commons existem diversas outras licenças que garantem a flexibilidade dos direitos do autor sobre a obra e que de certa forma possuem uma filosofia parecida. Podemos citar por exemplo a Mozilla Public License[5] cujo principal uso é na suíte de software Mozilla, a MIT Public License[6] ou mesmo a MIT License[7]. As licenças citadas, por exemplo, são licenças que permitem que trechos de programas possam ser usados em softwares livres e softwares proprietários, o que não acontece com a GPL.

#### *O que é uma distribuição GNU/Linux*

Uma distribuição GNU/Linux (também chamada de *distro*) é um Sistema Operacional GNU/Linux funcional, ou seja, que utiliza não somente o Kernel Linux, mas também uma coleção de softwares livres com a Licença GNU (mas também podem ser encontrados softwares com outras licenças), testados para funcionar em conjunto.

O Kernel Linux por si só não torna um sistema funcional, pois ele é responsável pelas funções mais básicas de interação com o hardware, necessitando de dezenas de outros aplicativos complementares que interagem com o usuário, eleitos e fornecidos pela *distro*, como: interpretador de comando, interface gráfica, editores de texto, etc.

Toda distribuição é definida, criada e mantida por indivíduos, comunidades ou empresas que visam atender os diferentes interesses de nicho de mercado:

**Perfil técnico de usuário:** há usuários de todo nível técnico, desde usuários leigos de informática até hackers com altíssimo nível técnico. Assim, algumas distribuições visam alcançar excelência na facilidade de uso, adequando-se aos interesses dos mais leigos, e outras visam maior configurabilidade, adequando-se aos interesses dos mais especializados.

**Hardware:** as distribuições visam atender diferentes plataformas de hardware, obtendo o melhor desempenho e combinação de software para cada uma. Há distros voltadas tanto para palmtops até mainframes, de arquiteturas AMD até RISC (Sparc, PowerPC, etc), etc.

**Regionalidade:** cada país pode possuir hardware próprio desenvolvido exclusivamente, além de possuir gostos por softwares diferentes dos demais, além de línguas e dialetos diferenciados. Assim, cada distribuição pode ter uma atuação voltada para atender os interesses de uma região específica.

**Tipo de mídia:** além das tradicionais distros instaladas em disco rígido, há também distros em disquetes, CD e DVDs.

Uso específico: existem distros voltadas para finalidades bem específicas, como: firewall, acesso internet, multimídia, etc.

Caso você queira encontrar uma lista com distribuições, com critérios de classificações e informações detalhadas, acesse um dos endereços:

Linux Weely News - <http://old.lwn.net/Distributions/index.php3> [8]: é uma lista mantida por uma das mais populares revistas on-line sobre GNU/Linux. Na contagem de fevereiro de 2010, existiam 572 distros em seu banco de dados.

DistroWatch - <http://www.distrowatch.com> [9]: é uma lista de distros mantida pessoalmente por Ladislav Bovnar, com várias partes traduzidas em português. Na contagem de janeiro de 2010, existiam 310 distros em seu banco de dados.

O GNU/Linux é tão flexível que permite criar sua própria distribuição “na unha”. Este é o objetivo do projeto “Linux from Scratch”, disponível no endereço <http://linuxfromscratch.org>. O mesmo documento está disponível em português no endereço <http://ifs-br.codigolivre.org.br/>.

#### Diferenciação e padronização

Se por um lado, a flexibilidade de criar distribuições contribui com a facilidade de customização, por outro, leva à uma diferenciação que pode causar dois principais problemas:

- incompatibilidade de software: um binário que é compilado em uma distro pode não funcionar em outra quando uma biblioteca necessária não existe ou seu caminho é diferente.

- aculturação de técnicos: quando um especialista em uma distro utiliza outra que ele não conhece, pode perder produtividade, se perdendo em características particulares, que geralmente são: inicialização, caminho de arquivos, arquivos de configuração, gerenciamento de pacotes de software, aplicativos básicos, etc.

Com a necessidade de se definir padrões que evitem prejuízos sem perder a flexibilidade, foi criado o projeto Linux Standard Base, ou simplesmente LSB, disponível em <http://www.linuxbase.org>, mantido pelo Free Standards Group (<http://www.freestandards.org>), uma instituição sem fins lucrativos, e patrocinado principalmente por empresas. Assim quando uma distribuição é considerada compatível com a LSB, significa que a distribuição segue os padrões especificados pelo projeto. Um projeto que tem alcançado avanços significantes é o FreeDesktop.org (<http://www.freedesktop.org>), que tem servido como ponto de discussão, sugestão e desenvolvimento de padrões e programas para desktop.

#### Como escolher “sua distribuição”

Alguns usuários se gabam por estarem utilizando a “melhor distribuição”, como se existisse uma única distribuição que atendesse a necessidade de tudo e todos. No entanto, existem distribuições adequadas para gostos e necessidades diferentes. Portanto, a “melhor distribuição” é aquela que melhor “pontuar” em seus critérios de valor.

Vejam algumas sugestões de critérios que podem ajudar na escolha de uma distribuição:

- liderança: As seguintes distros são consideradas líderes de mercado pela LWN [10], sendo todas elas empresas comerciais: Ubuntu, Fedora, OpenSuse?, Debian e Mandriva.

- facilidade de uso: várias distros estão se dedicando para tornar o GNU/Linux cada vez mais fácil de utilizar, ou seja, sendo cada vez mais adequado aos usuários finais.

- origem: quando uma distribuição nova surge, geralmente ela se baseia em outra pré-existente, evitando “reinventar a roda”. Uma distribuição com muitas distros filhas reflete aspectos positivos como: tradição, popularidade, solidez e estabilidade. Debian é a distribuição que mais usada para criar outras distribuições, entre elas, Ubuntu é a mais conhecida.

- cultura: geralmente a melhor distribuição é aquela que mais conhecemos. A cultura atual da equipe de profissionais deve ser levada em conta, pois uma distro estranha pode provocar perda de produtividade e aumento de custos com treinamento e suporte para adaptação.

- estabilidade: é possível encontrar falhas (bugs) tanto na instalação quanto nos binários oferecidos nas distribuições. Infelizmente não existe uma estatística que determine objetivamente o quanto uma distro é mais estável que outra. Este critério será baseado na sua experiência ou no relato da experiência de terceiros.

- suporte técnico e outros serviços: várias distros oferecem vários serviços agregados que são muito importantes, tais como: suporte, treinamento, consultoria, documentação, avisos de falhas e problemas de segurança, correções e atualizações de software, etc.

- liberdade: a valorização da liberdade do software, é refletida pela forma em que a distribuição relaciona com seus usuários. Algumas atitudes refletem positivamente esta característica, tais como: disponibilização de suas versões para download sem custos, disponibilização das fontes dos programas juntamente com os seus binários, fornecimento de meios para acompanhar o desenvolvimento da distribuição de modo a visualizar suas fontes atuais, etc. No site Distro Watch [9] é apresentado uma escala de 1 a 5, classificando seu “nível de liberdade”.

- conjunto de software: você deve analisar se a coleção de software elegida pela distro é a mais adequada para a sua necessidade e gosto. Uma distro inadequada pode exigir muito trabalho para instalar seus softwares preferidos.

#### Principais comandos do Linux: Saiba o Básico

Conheça os principais comandos do Terminal Linux

O bom usuário de Linux deve conhecer pelo menos o básico dos comandos em terminal.

À primeira vista parece ser mais complicado, mas depois que você se inteirar melhor com este mecanismo vai perceber que conseguirá fazer as suas atividades na sua distro com muitos mais rapidez e eficiência:

#### Principais comandos Linux

Se você busca mais informações sobre comandos para o Ubuntu em específico, clique aqui e confira o artigo especial.

#### Comandos básicos

mv [-i]: mover ou renomear arquivos.

rm [--]: deletar arquivos.

mkdir/rmdir: cria/deleta diretórios.

ln -s path link: cria links simbólicos (symlinks) para arquivos ou diretórios

cp [-ir]: copiar arquivos.

ls [-al]: listagem do diretório.

#### Outros comandos

file: determina o tipo do arquivo (/etc/magic).

cat: exhibe o conteúdo do arquivo na tela.

head / tail: exhibe linhas no início / fim do arquivo.

less / more: lista o conteúdo do arquivo.

man filename: manual online do programa.

ctrl+alt+del/reboot: reinicia o sistema.

shutdown -h now/halt: desliga o computador.

#### Mais no terminal

stty -a: lista configurações do terminal.

reset: reseta o terminal (volta ao normal).

(SHIFT)PGUP/PGDN: barra de rolagem do bash.

TAB: auto-completa os comandos digitados no terminal.

MOUSE2/3: cola o texto selecionado (gpm).

CTRL+S (Scroll Lock): desabilita o vt.

CTRL+Q (Scroll Lock): habilita o vt (tente isto caso o terminal trave).

ALT+Fx: muda de console.

CTRL+ALT+Fx: muda de console em modo gráfico.

Usuários

w: informações gerais sobre usuários logados e seus processos.

who: informações dos usuários atuais (do utmp)

last: listagem do histórico de logins (/var/log/wtmp)

lastlog: retorna informações sobre últimos logins.

Matando processos

kill: as opções mais comuns são (onde id é o mesmo que PID):

kill -HUP id-do-processo: reinicia processo.

kill -9 id-do-processo: mata processo.

killall processo: mata processo pelo nome.

killall -HUP processo: reinicia processo pelo nome.

Sistema

df -h (espaço livre e ocupado nos discos)

du -sh(x) (espaço ocupado pelo diretório e seus subdiretórios)

Informações do sistema

free: status da memória e swap.

vmstat: status da memória virtual (processos, cpu).

lsdev, lspci: listagem do hardware/dispositivos pci.

pnpdump: retorna configuração das placas ISA PnP.

lsmod / rmmod: lista/remove módulos na memória.

procinfo: cat /proc ;)

Informações do ambiente X

xdpyinfo: recursos do servidor X.

showrgbq: retorna a database de cores rgb.

xlsfonts: lista as fontes reconhecidas pelo X.

xset m 5/2 1: ajusta a velocidade e aceleração do mouse.

Rede

lsf -n -i:80 (-i4: ipv4 e -n: sem resolver hostnames)

fuser -v 80/tcp (lista processos que escutam na porta tcp 80 em

modo ps-like)

Pipes e Redirecionamentos

Através de 'pipes', a saída de um comando (stdout [file descriptor 1]) é passada como a entrada (stdin) do outro. Em geral, a saída é o terminal e a entrada o teclado. Exemplos:

\$ dmesg | less ; ls -l | more

\$ echo "mensagem" | wall

Através de '<' e '>' é possível definir qual será o stdin e o stdout.

Exemplos:

\$ dmesg > dmesg.txt ; more < dmesg.txt

ls -l /tmp >> list.txt (concatena)

O sinal de maior é equivalente ao comando tee.

E para alterar o stderr (mensagens de erro [file descriptor 2]):

\$ ls /admin > list.txt 2> erros.txt (se o diretório não existir, o stderr será o erros.txt e o stdout o list.txt)

\$ ls /admin > list.txt 2>&1 listagem\_e\_erros.txt (se houver, erros serão repassados para o mesmo local que o stdout)

Operadores Lógicos

&&: 'e' (retorna true se todas as expressões forem verdadeiras)

||: 'ou' (retorna true se uma das expressões forem verdadeiras)

O sinal ';' executará ambas as expressões independente do retorno. Por exemplo:

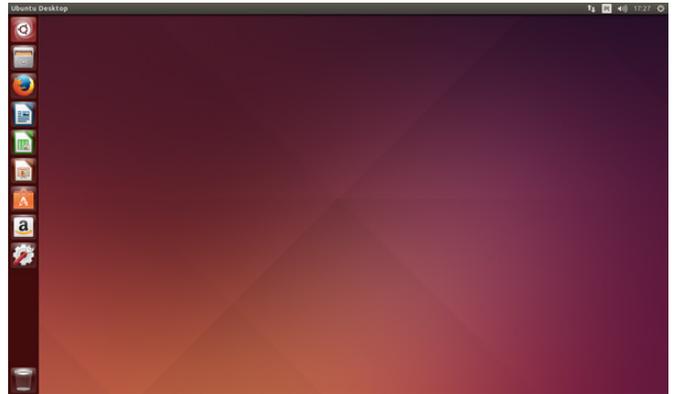
\$ make ; make install (os comandos serão executados em sequência)

\$ make && make install (o segundo comando somente será executado se o primeiro não retornar erro)

Vamos conhecer um pouco a interface gráfica de uma distribuição Linux das mais utilizadas: o Ubuntu.

### Compreendendo o desktop

Inicialmente, você pode notar muitas semelhanças entre Ubuntu e outras sistemas operacionais, como o Microsoft Windows ou Mac OS X. Isso ocorre porque todos eles são baseados no conceito de uma interface gráfica do usuário (GUI[1]), ou seja, você usa o mouse para navegar no desktop, os aplicativos abertos, os arquivos de movimento, e executar a maioria das outras tarefas. Em suma, as coisas são visualmente orientadas. Este capítulo é projetado para ajudá-lo a se familiarizar com várias aplicações e menus no Ubuntu para que você se tornar confiante na utilização do interface do Ubuntu.



### Unity

Todos os sistemas operacionais baseados em GUI utilizam um ambiente de desktop. Ambientes desktop abrangem muitas coisas, incluindo (mas não limitado):

A aparência do sistema;

A forma como a área de trabalho é definida;

A forma como o ambiente de trabalho é navegado pelo usuário.

Em distribuições Linux (como o Ubuntu), uma série de áreas de trabalho estão disponíveis. O Ubuntu usa Unity como área de trabalho padrão. Depois de instalar e fazer login no Ubuntu, você vai ver a área de trabalho do Unity. Este ponto de vista inicial é composta pelo fundo de tela e duas barras, uma horizontal localizada na parte superior da área de trabalho, chamada de barra de menu e uma barra orientada verticalmente na extremidade esquerda chamada de Launcher ou Lançador em português.

### Fundo de Tela ou Papel de Parede

No topo da tela, abaixo da barra de menu, existe uma imagem que cobre todo desktop. Este é o fundo de tela ou papel de parede padrão, pertencente aos temas do Ubuntu, conhecido como Ambiance. Para saber mais sobre como personalizar a área de trabalho (incluindo em como mudar seu fundo).

### A barra de menus

A barra de menu incorpora funções comuns usados no Ubuntu. Os ícones na extrema direita da barra de menus estão localizados em uma área da barra de menu chamada área do indicador, ou na área de notificação. Cada instalação do Ubuntu pode conter um pouco diferentes tipos e quantidades de ícones baseado em uma série de fatores, incluindo o tipo de hardware e disponíveis a bordo periféricos em que a instalação do Ubuntu é baseado. Alguns programas de adicionar um ícone para a área de indicador automaticamente durante a instalação (por exemplo, o Ubuntu One). Os mais comuns são os indicadores:

Indicador de Teclado (Pt) permite que você selecione um layout de teclado, se mais de um layout de teclado estiver disponível. O menu indicador de teclado contém os seguintes itens de menu: mapa de caracteres, de layout de teclado gráfico e configurações de entrada de texto.

Indicador de rede (  ) gerencia conexões de rede, permitindo que você conecte de forma rápida e facilmente a uma rede com ou sem fio.

Indicador Ubuntu One (  ) permite fazer backup de arquivos on-line e compartilhe arquivos com os seus amigos, familiares e colegas de trabalho.

Indicador de Mensagens (  ) incorpora suas aplicações sociais. A partir daqui, entre outros, você pode acessar clientes de mensagens instantâneas e e-mail.

Indicador de som (  ) fornece uma maneira fácil de ajustar o volume do som como bem como o acesso a sua música e configurações de som.

Relógio (  ) exibe a hora atual e fornece um link para o seu calendário com hora e data.

Indicador de Sessão (  ) é um link para as configurações de sistema, com Ubuntu Ajuda e opções de sessão (como o bloqueio de seu computador, sessão de usuário/convidado, registro de uma sessão, reiniciar o computador, ou desligar completamente).

Cada aplicação tem um sistema de menus onde as ações diferentes podem ser executadas em um aplicativo (como Arquivo, Editar, Exibir, etc); o sistema de menus para uma aplicação é apropriadamente chamado de menu do aplicativo. No Unity, o menu do aplicativo não possui barra de título da aplicação como é comumente o caso em outros ambientes de GUI. Em vez disso, ele está localizado na área esquerda da barra de menu. Para mostrar o menu de um aplicativo, basta passar o mouse a barra de menus do ambiente de trabalho (na parte superior da tela). Enquanto o mouse é posicionado, as opções do menu do aplicativo ativo será exibido no barra de menu do desktop, permitindo que você use as opções menu do aplicativo. Ao clicar na área de trabalho, a barra de menu da área de trabalho reaparece. Esta capacidade do Unity de exibir o menu do aplicativo somente quando necessário é especialmente benéfico para os usuários de netbooks e laptops com espaço de tela limitada. A Apple usa uma abordagem semelhante no OS X, onde todos os aplicativos menus aparecem em uma barra na parte superior da tela. Difere, contudo, na medida em que os menus no Ubuntu só aparecem quando o mouse está sobre a área de trabalho do barra de menus.

### *O Lançador*

A barra vertical de ícones no lado esquerdo da área de trabalho é chamado de Lançador ou Launcher em inglês. O Lançador fornece acesso fácil a aplicações, dispositivos montados e o Lixo. Todos os aplicativos em execução no seu sistema irão colocar um ícone no Lançador enquanto o aplicativo está sendo executado.

Para alterar o tamanho do ícone Lançador, vá para o Indicador de sessão  Configurações do Sistema  Aspecto, Tamanho do Ícone do lançador.

O primeiro ícone no topo do lançador é o Painel Inicial, um componente do Unity. Vamos explorar o Painel Inicial em uma seção posterior deste capítulo. Por padrão, outras aplicações aparecem no Lançador, incluindo o gerenciador de arquivos, LibreOffice, Firefox, todos os dispositivos montados, e o lixo que contém pastas e arquivos apagados na parte inferior do Lançador.

Segurando a tecla Super, também conhecida como a tecla do Windows (Tecla Win), localizado entre a tecla Ctrl esquerda e tecla Alt, fará com que o Ubuntu imponha uma série sobre os dez primeiros aplicativos na tela do menu e também exibir uma tela cheia de atalhos úteis. Você pode iniciar uma aplicação com um número n de lo digitando Super + n.

Se você abrir mais aplicativos que podem ser mostrados no lançador, o Lançador vai “dobrar” os ícones de aplicativos na parte inferior do Launcher. Basta mover o mouse para a parte inferior do Lançador, e você verá os ícones movendo com efeito de “slide”, e os ícones de aplicativos dobradas irão se desdobrar para melhor acesso.



### *Executando aplicativos*

Para executar um aplicativo a partir do Lançador (ou caso um aplicativo já se encontra em execução), basta clicar no ícone do aplicativo.

Os aplicativos que estão sendo executados terá um ou mais triângulos no lado esquerdo do ícone indicando o número de janelas de aplicativos abertas para esta aplicação. Aplicativos em execução também tem um ícone de luz de volta no Launcher.

A aplicação em primeiro plano (ou seja, a aplicação que está no topo de todas as outras janelas do aplicativo aberto é indicado por um único triângulo branco no lado direito de seu ícone.

Você também pode executar um aplicativo por meio do Painel Inicial que será explorado na seção Painel Inicial.

### *Adicionando e removendo aplicações do Lançador*

Existem duas maneiras de adicionar um aplicativo para no Lançador:

Abra o Painel Inicial, pesquise e encontre o aplicativo que você deseja adicionar ao Lançador, e arraste seu ícone para o Lançador.

Execute o aplicativo que você deseja adicionar ao Lançador, clique com o botão direito do mouse no ícone do aplicativo no Lançador, e selecione Bloquear no Lançador.

Para remover um aplicativo do Lançador, clique com o botão direito do mouse no ícone do aplicativo no Lançador, em seguida, selecione Desbloquear do Lançador.

### *Painel Inicial*

O Painel Inicial ajuda você a encontrar rapidamente aplicativos e arquivos em seu computador. Se você já usou o Windows no passado, você vai achar o Painel Inicial semelhante a ao menu Iniciar do Windows ou a tela Iniciar do Windows 8. Usuários de Mac vai achar o Painel Inicial semelhante ao Launchpad do Dock.

---

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS  
RECEPCIONISTA

---

Noções de Cidadania; .....	01
Qualidade no atendimento: Atendimento ao público interno e externo. Comunicação. Elementos da comunicação, emissor e receptor. ....	03
Redação e Documentos oficiais: formas de tratamento, elaboração, organização e expedição de documentos oficiais como relatório, ofício, memorando, aviso, ata, atestado, declaração, despacho, portaria, moção, pedido de providência, requerimento, circular e etc. ....	15
Recepção e despacho de documentos. ....	76
Uso de equipamentos de escritório. ....	77
Correspondência Oficial, recebimentos e envios. ....	79
Técnicas de arquivos, organização, localização e manutenção. Protocolos em geral, recebimento, envio e registro. ....	79
Relacionamento Interpessoal. ....	90
Linguagem social. ....	99
Conhecimentos básicos em informática: Software, hardware e redes. Editor de texto. Planilha Eletrônica. Conceitos de Internet e Intranet. Correio eletrônico. Cópias de segurança (backup). Conceito e organização de arquivos (pastas/diretórios). Tipos de arquivos. Noções básicas de armazenamento de dados .....	99

---

**NOÇÕES DE CIDADANIA;**

**Exercício da cidadania**

Todo cidadão tem direito a exercer a cidadania, isto é, seus direitos de cidadão; direitos esses que são garantidos constitucionalmente nos princípios fundamentais.

Exercer os direitos de cidadão, na verdade, está vinculado a exercer também os deveres de cidadão. Por exemplo, uma pessoa que deixa de votar não pode cobrar nada do governante que está no poder, afinal ela se omitiu do dever de participar do processo de escolha dessa pessoa, e com essa atitude abriu mão também dos seus direitos.

Direitos e deveres andam juntos no que tange ao exercício da cidadania. Não se pode conceber um direito sem que antes este seja precedido de um dever a ser cumprido; é uma via de mão dupla, seus direitos aumentam na mesma proporção de seus deveres perante a sociedade.

Constitucionalmente, os direitos garantidos, tanto individuais quanto coletivos, sociais ou políticos, são precedidos de responsabilidades que o cidadão deve ter perante a sociedade. Por exemplo, a Constituição garante o direito à propriedade privada, mas exige-se que o proprietário seja responsável pelos tributos que o exercício desse direito gera, como o pagamento do IPTU.

Exercer a cidadania por consequência é também ser probo, agir com ética assumindo a responsabilidade que advém de seus deveres enquanto cidadão inserido no convívio social. Fonte: Espaço Heber Vieira

A política, que na antiguidade grega, representava a dimensão vital da sociedade, encontra-se hoje restringida ao Estado e as ações por ele sintetizadas.

A obrigação política moderna funda-se na teoria do “contrato social”, uma complexa e contraditória relação estabelecida entre homens livres, que abdicam de parte de sua liberdade com o intuito de, segundo Rousseau, maximizá-la.

O contrato social expressa, dessa forma, uma tensão entre a vontade individual e a vontade geral; o interesse particular e o bem comum.

O liberalismo contribuiu, significativamente, para a formulação de uma cidadania universal, baseada na concepção de que todos os indivíduos nascem livres e iguais, entretanto, reduziu-a a um mero status legal. A equação lógica do bem comum na sociedade moderna permanece sendo o resultado da soma dos interesses pessoais.

A diferente carga simbólica dos valores individuais ou de grupos sociais tem acarretado excesso de sentido que, por sua vez, transforma-se em paralisia de atividade cívica e apatia política.

Tal situação fática é agravada com o avanço, cada vez mais célere, das tecnologias que tem marcado a sociedade hodiernamente. Na maioria das vezes, tais tecnologias dispensam a interatividade dos seus usuários, que recebem argumentos e informações acrítica e passivamente.

A ausência de participação social legitima o governo em prol de interesses particulares de grupos específicos. A crise do contrato social moderno consiste na prevalência de processos de exclusão de grupos majoritários em privilégio de interesses de uma minoria. A figura estatal fortalecida e representante de interesses de grupos determinados deixa de espelhar os anseios da sociedade civil e torna-se fator de influência de sua desorganização.

A democracia, entendida como contraposição a todas as formas de governo autocráticos, é caracterizada por um conjunto de regras que estabelecem quem está autorizado a tomar as decisões coletivas e com quais procedimentos.

“Todo o grupo social está obrigado a tomar decisões vinculatórias para todos os seus membros com o objetivo de prover a própria sobrevivência, tanto interna como externamente. Mas até as decisões de grupos são tomadas por indivíduos (o grupo como tal não decide). Por isso, para que uma decisão seja tomada como decisão coletiva é preciso que seja tomada com base em regras (não importa se escritas ou consuetudinárias) que estabeleçam quais são os indivíduos autorizados a tomar as decisões vinculatórias para todos os membros do grupo, e à base de quais procedimentos.” (BOBBIO, 2000, p. 30-31).

Nessa formatação é preciso que aqueles que são chamados a decidir ou a eleger os que deverão decidir sejam colocados diante de alternativas reais e postos em condição de poder escolher entre uma e outra. Assim, é necessário a garantia dos denominados direitos de liberdade, de opinião, de expressão das próprias opiniões, de reunião, de associação etc.

A doutrina democrática idealizou, nas palavras de Norberto Bobbio, “um Estado sem corpos intermediários”, entretanto sua consolidação se deu de forma diversa:

“O que aconteceu nos Estados democráticos foi exatamente o oposto: sujeitos politicamente relevantes tornaram-se sempre mais os grupos, grandes organizações, associações de mais diversa natureza, sindicatos das mais diversas profissões, partidos das mais diversas ideologias, e sempre menos indivíduos. Os grupos e não os indivíduos são os protagonistas da vida política numa sociedade democrática, na qual não existe mais um soberano, o povo ou a nação, composto por indivíduos que adquiriram o direito de participar direta ou indiretamente do governo, na qual não existe mais o povo como unidade ideal (ou mística), mas apenas o povo dividido de fato em grupos contrapostos ou concorrentes, com sua relativa autonomia diante do governo central (autonomia que os indivíduos singulares perderam ou só tiveram num modelo ideal de governo democrático sempre desmentido pelos fatos). O modelo ideal da sociedade democrática era aquele de uma sociedade centrípeta. A realidade que temos diante dos olhos é a de uma sociedade centrífuga, que não tem apenas um centro de poder (a vontade geral de Rousseau), mas muitos [...]”. (BOBBIO, 2000, p. 35-36).

Segundo o mencionado autor, “cada grupo tende a identificar o interesse nacional com o interesse do próprio grupo” e dificilmente encontrar-se-á um representante que não represente interesses particulares (BOBBIO, 2000, p. 37).

Entretanto ressalta: “a característica de um governo democrático não é a ausência de elites, mas a presença de muitas elites em concorrência entre si para a conquista do voto popular” (BOBBIO, 2000, p. 39).

Assim, para se transformar o súdito em cidadão é necessário conceder-lhe educação para o exercício da prática democrática. O desenvolvimento da democracia não pode ser medido pelo aumento do número dos que têm o direito de participar nas decisões que lhes dizem respeito, mas da qualidade dos espaços nos quais podem exercer este direito.

“[...] a participação eleitoral tem um grande valor educativo; é através da discussão política que o operário, cujo trabalho é repetitivo e concentrado no horizonte limitado da fábrica, consegue compreender a conexão existente eventos distantes e seu interesse pessoal estabelecer relações com cidadãos diversos daqueles com os quais mantém relações cotidianas, tornando-se assim membro consciente de uma comunidade.” (BOBBIO, 2000, p. 44).

Muito se tem difundido que o cidadão comum não detém conhecimentos específicos para decidir sobre os assuntos que lhe dizem respeito, entretanto, assevera o autor que “a democracia sustenta-se sobre a hipótese de que todos podem decidir a respeito de tudo” (BOBBIO, 2000, p. 46).

“Rousseau, entretanto, também estava convencido de que ‘uma verdadeira democracia jamais existiu nem existirá’, pois requer muitas condições difíceis de serem reunidas. Em primeiro lugar um Estado muito pequeno, ‘no qual ao povo seja fácil reunir-se e cada cidadão possa facilmente conhecer todos os demais’; em segundo lugar, ‘uma grande simplicidade de costumes que impeça a multiplicação dos problemas e as discussões espinhosas’; além do mais, ‘uma grande igualdade de condições e fortunas’; por fim, ‘pouco ou nada de luxo’. [...] É evidente que, se por democracia direta se entende literalmente a participação de todos os cidadãos em todas as decisões a eles pertinentes, a proposta é insensata. Que todos decidam sobre tudo em sociedades sempre mais complexas como são as modernas sociedades industriais é algo materialmente impossível.” (BOBBIO, 2000, p. 53).

Para que exista uma democracia basta o consenso da maioria. Mas exatamente o consenso da maioria implica que exista uma minoria que dissente.

“[...] que valor tem o consenso onde o dissenso é proibido?, onde não existe opção entre consenso e dissenso, onde o consenso é obrigatório e até mesmo premiado, e onde o dissenso não apenas é proibido mas também é punido?, é ainda consenso ou é pura e simples aceitação passiva do comando do mais forte?; se o consenso não é livre, que diferença existe entre o consenso e a obediência ao superior tal qual prescrita por todos os ordenamentos hierárquicos?” (BOBBIO, 2000, p. 74-75).

Autores como Hannah Arendt e Jürgen Habermas procuraram recuperar a noção de política e de esfera pública. Hanna Arendt relaciona os conceitos de política, esfera pública e liberdade, definindo a política como a ação plural entre os homens.

Segundo Maria Francisca Pinheiro, para Arendt: “a igualdade na pluralidade é a base de constituição da esfera pública. A igualdade na esfera pública, que pressupõe as desigualdades individuais, só existe na condição de liberdade, que significa o ser humano estar isento da desigualdade presente no ato de comandar ou ser comandado e mover-se em esfera destituída de relação de poder. A esfera pública é instância independente do Estado e essencial para o exercício da democracia.” (COELHO, 2000, p. 62).

Para Habermas, segundo a mesma autora: “na atividade política, a ação visando ao entendimento nem sempre é possível em função da competição estratégica pelo poder. Nesse aspecto, há discordância de Habermas com Arendt que distingue o poder das relações de dominação e o define como persuasão e acordo. [...] A ideia de democracia, apoiada no conceito de discurso, parte da imagem de sociedade descentrada a qual constitui arena para a percepção, a identificação e o tratamento de problemas de toda sociedade. [...] A política é, portanto, um dos assuntos da esfera pública, instância autônoma e formadora da opinião e da vontade dos indivíduos”. (COELHO, 2000, p. 63-64).

O conflito e o dissenso são inerentes à política, por ser resultado da convivência entre os homens, que por sua vez são diferentes em relação à etnia, classe social, ideologia, valores e crenças. “Contudo, é justamente por ser conflituosa (e contraditória), que a política permite a formação de contra poderes em busca de ganhos para a comunidade e de ampliação da cidadania” (PEREIRA, 2008, p. 91).

“[...] a liberdade de dissentir necessita de uma sociedade pluralista, uma sociedade pluralista permite uma maior distribuição do poder, uma maior distribuição do poder abre as portas para a democratização da sociedade civil e finalmente a democratização da sociedade civil alarga e integra a democracia política”. (BOBBIO, 2000, p. 76).

Consoante Marshall, o desenvolvimento da cidadania “é estimulado tanto pela luta para adquirir tais direitos quanto pelo gozo dos mesmos, uma vez adquiridos”. (MARSHALL, 1967, p. 84). Segundo o autor, o uso do poder político é capaz de determinar mudanças significativas, sem uma revolução violenta e sangrenta. (MARSHALL, 1967, p. 85).

Desse modo, a política, segundo Potyara Amazoneida Pereira é “uma estratégia de ação, pensada, planejada e avaliada, guiada por uma racionalidade coletiva, na qual, tanto o Estado como a sociedade, desempenham papéis ativos”. (PEREIRA, 2008, p. 96). Complementa a mencionada autora, “[...] duas são as principais funções da política pública: a) concretizar direitos conquistados pela sociedade e incorporados nas leis; b) alocar e distribuir bens públicos.” (PEREIRA, 2008, p. 99).

Adverte, porém, Norbert Elias que: “Na vida social de hoje, somos incessantemente confrontados pela questão de se e como é possível criar uma ordem social que permita uma melhor harmonização entre as necessidades e inclinações pessoais dos indivíduos, de um lado, e, de outro, as exigências feitas a cada indivíduo pelo trabalho cooperativo de muitos, pela manutenção e eficiência do todo social”. (ELIAS, 1994, p. 17).

A formação da sociedade brasileira ocorreu de forma violenta, com a anulação da fala. A cronologia dos elementos da cidadania, descritos por Marshall (os direitos civis no século XVIII, os políticos no século XIX e os sociais no século XX), sobreveio de forma invertida no Brasil: “Primeiro vieram os direitos sociais, implantados em períodos de supressão dos direitos políticos e de redução dos direitos civis por um ditador que se tornou popular. Depois vieram os direitos políticos, de maneira também bizarra. A maior expansão do direito do voto deu-se em outro período ditatorial, em que os órgãos de representação política foram transformados em peça decorativa do regime. Finalmente ainda hoje muitos direitos civis, a base da sequência de Marshall, continuam inacessíveis à maioria da população. A pirâmide dos direitos foi colocada de cabeça para baixo”. (CARVALHO, 2006, p. 219-220).

Sabe-se que a construção da cidadania na Inglaterra é exceção e não a regra, uma vez que, no caso sob análise, industrialização e a democracia desenvolveram-se concomitantemente. Embora se trate de situação específica, o modelo de Marshall é substrato teórico importante para estudos comparativos do desenvolvimento das cidadanias em outras sociedades, como forma de se entender e explicar as particularidades de cada caso, sob uma mesma base conceitual.

Íris Maria de Oliveira registra a fala da filósofa Marilena Chauí: “a autora define a sociedade brasileira como autoritária e violenta, identificando quatro características que justificam essa caracterização: relações sociais hierárquicas; relações sociais e políticas fundadas em contatos pessoais; profundas desigualdades sociais e econômicas, que reproduzem carências e privilégios; uma sociedade em que a lei não é percebida como expressão de uma vontade social. [...] Outra característica apontada por Chauí é a polarização da sociedade brasileira entre carência e privilégio [...]. Neste contexto, os direitos não se instituem e não há condições para a efetivação da cidadania e da democracia”. (OLIVEIRA, 2008, p. 122-124).

A exclusão do discurso reivindicativo, através do roubo da fala, favoreceu a proliferação de práticas paternalistas/clientelistas, nas quais o acesso a bens e serviços se dá a partir de “favores pessoais”, e não como exercício de um direito. A escolha dos representantes, por sua vez, na maioria das vezes, não é consequência da análise apurada da capacidade do candidato, e sim de confiança particular de obtenção de vantagem. O brasileiro não se sente representado na política. Os representantes eleitos furtam-se a defesa dos inte-

resses gerais, para atender particulares, constituindo a classe dos políticos de profissão, que são aqueles que não vivem para a política, mas vivem dela. Surge daí uma atitude ambígua de insatisfação e inatividade da sociedade.

“O que a destruição do público opera em relação às classes dominadas é a destruição de sua política, o roubo da fala, sua exclusão do discurso reivindicativo e, no limite, sua destruição como classe; seu retrocesso ao estado de mercadoria, que é o objetivo neoliberal.” (OLIVEIRA, 2000, p. 79).

Não obstante consideráveis índices de alfabetização, pesquisas mostram o alto grau de ignorância da sociedade brasileira em relação aos seus direitos. A falta de consciência dos próprios direitos é acompanhada pela baixa consideração pelos direitos dos outros. A visão de cidadania como comunidade também não se apresenta como enraizada. Há uma fraca percepção do reconhecimento de que todos participam de valores e objetivos comuns em torno dos quais todos se congregam. Não existe ainda um senso de dever em relação à coletividade e pelo grau de envolvimento na vida pública (filiação em partidos, associações de moradores, pais e alunos, filantrópicas). A participação política não aparece entre o senso comum dos brasileiros nem como direito nem tão pouco como dever.

A apatia cívica dos brasileiros, aliado ao objetivo cego de crescimento econômico, como fim em si mesmo, tem transformado os cidadãos em meros “beneficiários passivos dos frutos de engenhosos programas de desenvolvimento” (SEN, 2000, p. 71). Nas palavras de José Murilo de Carvalho, “formam-se o súdito e o consumidor sem que ao mesmo tempo surja o cidadão participante” (CARVALHO, 2000, p. 112).

Afirma ainda José Murilo de Carvalho que a participação a nível local é tida como a mais frágil, “embora seja onde ela tem relevância mais direta para o cotidiano cidadão”. (CARVALHO, 2000, p. 125). Assim, a análise de tal situação agrava-se quando se parte para a verificação da realidade da sociedade nacional para as sociedades locais, ou seja, os Municípios.

Uma vez conquistada a democracia política verifica-se que tal esfera está incluída em outra mais ampla, qual seja, a esfera da sociedade como um todo. Em outras palavras, a democratização do Estado, com a instituição de parlamentos, não implicou numa democratização da sociedade. A maior parte das instituições sociais – da família à escola, da empresa à gestão dos serviços públicos – ainda não são governadas democraticamente.

Tal situação contribui para a legitimação e hegemonia das classes dominantes e sua permanência nos espaços de poder em todos os níveis, retardando a realização de direitos e a construção de uma cultura política baseada no direito, na ética, na cidadania, nas relações democráticas horizontais e na participação popular.

A conscientização e participação cidadã são alternativas para a conquista e efetivação de direitos tanto em nível da sociedade, quanto no interior do próprio Estado. Por Heidy Cristina Boaventura Siqueira

A ação estatal encontra-se norteada por diversos princípios dentre os quais se destaca o da legalidade, que delimita o campo de atuação possível do Estado e garante aos cidadãos a titularidade de direitos. No entanto, sendo o Estado um ser ético-político, a avaliação da conduta de seus agentes não pode pautar-se, apenas, pelo aspecto da legalidade. Revela-se imperiosa a verificação quanto a obediência à preceitos éticos que estejam disseminados na própria sociedade. A ética na condução da república emerge como instrumento eficaz de proteção dos direitos fundamentais, a exemplo da liberdade e da igualdade.

A Administração Pública se constitui no instrumental de que dispõe o Estado para implementar as prioridades do Governo. Assim, merece atenção especial o estudo acerca das ações empreendidas pelo gestor da coisa pública, sobretudo em relação ao grau de

aderência ao interesse público (efetividade). Deve haver compatibilidade entre as prioridades de governo e o querer da coletividade.

Verifica-se grande dificuldade da sociedade em avaliar a conduta dos gestores públicos, notadamente em função da ausência de informações tempestivas, suficientes e confiáveis. Até mesmo o processo de escolha dos governantes nas democracias, através de eleições seguras e livres, vem sendo objeto de ressalvas quanto a sua eficácia como mecanismo garantidor de que os escolhidos trabalharão em função dos melhores interesses da coletividade, uma vez que os cidadãos não possuem todas as informações necessárias a uma escolha correta. O que reforça a importância do acesso às informações.

Dentro deste contexto torna-se imprescindível a existência de órgãos integrantes da estrutura estatal que componham uma verdadeira rede de agências de accountability incumbidas de supervisionar, controlar, aplicar sanções, e, sobretudo, prover o cidadão das informações relativas a conduta do gestor público.

No caso brasileiro, esta rede de agências de accountability englobaria, dentre outros, o Ministério Público, o sistema de controle interno dos Poderes, o Poder Judiciário e os Tribunais de Contas. Estes últimos foram, sobretudo a partir da edição da Lei de Responsabilidade Fiscal, alçados à condição de grandes provedores de informações sobre a gestão pública.

Aos Tribunais de Contas compete verificar o cumprimento da Lei de Responsabilidade Fiscal, que está erigida sobre alguns pilares, dentre os quais o da transparência. Assim entendida, não só a disponibilização de informações, mas, sobretudo a compreensão dos dados divulgados por parte do cidadão mediano. O objetivo mais nobre do princípio da transparência é permitir e estimular o exercício do controle social, a mais eficaz das formas de controle da conduta do gestor público.

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO: ATENDIMENTO AO PÚBLICO INTERNO E EXTERNO. COMUNICAÇÃO; ELEMENTOS DA COMUNICAÇÃO, EMISSOR E RECEPTOR;**

Quando se fala em comunicação interna organizacional, automaticamente relaciona ao profissional de Relações Públicas, pois ele é o responsável pelo relacionamento da empresa com os seus diversos públicos (internos, externos e misto).

As organizações têm passado por diversas mudanças buscando a modernização e a sobrevivência no mundo dos negócios. Os maiores objetivos dessas transformações são: tornar a empresa competitiva, flexível, capaz de responder as exigências do mercado, reduzindo custos operacionais e apresentando produtos competitivos e de qualidade.

A reestruturação das organizações gerou um público interno de novo perfil. Hoje, os empregados são muito mais conscientes, responsáveis, inseridos e atentos às cobranças das empresas em todos os setores. Diante desse novo modelo organizacional, é que se propõe como atribuição do profissional de Relações Públicas ser o intermediador, o administrador dos relacionamentos institucionais e de negócios da empresa com os seus públicos. Sendo assim, fica claro que esse profissional tem seu campo de ação na política de relacionamento da organização.

A comunicação interna, portanto, deve ser entendida como um feixe de propostas bem encadeadas, abrangentes, coisa significativamente maior que um simples programa de comunicação impressa. Para que se desenvolva em toda sua plenitude, as empresas estão a exigir profissionais de comunicação sistêmicos, abertos, treinados, com visões integradas e em permanente estado de alerta para as ameaças e oportunidades ditadas pelo meio ambiente.

Percebe-se com isso, a multivariada das funções dos Relações Públicas: estratégica, política, institucional, mercadológica, social, comunitária, cultural, etc.; atuando sempre para cumprir os objetivos da organização e definir suas políticas gerais de relacionamento.

Em vista do que foi dito sobre o profissional de Relações Públicas, destaca-se como principal objetivo liderar o processo de comunicação total da empresa, tanto no nível do entendimento, como no nível de persuasão nos negócios.

#### Pronúncia correta das palavras

Proferir as palavras corretamente. Isso envolve:

- Usar os sons corretos para vocalizar as palavras;
- Enfatizar a sílaba certa;
- Dar a devida atenção aos sinais diacríticos

Por que é importante?

A pronúncia correta confere dignidade à mensagem que pregamos. Permite que os ouvintes se concentrem no teor da mensagem sem ser distraídos por erros de pronúncia.

*Fatores a considerar.* Não há um conjunto de regras de pronúncia que se aplique a todos os idiomas. Muitos idiomas utilizam um alfabeto. Além do alfabeto latino, há também os alfabetos árabe, cirílico, grego e hebraico. No idioma chinês, a escrita não é feita por meio de um alfabeto, mas por meio de caracteres que podem ser compostos de vários elementos. Esses caracteres geralmente representam uma palavra ou parte de uma palavra. Embora os idiomas japonês e coreano usem caracteres chineses, estes podem ser pronunciados de maneiras bem diferentes e nem sempre ter o mesmo significado.

Nos idiomas alfabéticos, a pronúncia adequada exige que se use o som correto para cada letra ou combinação de letras. Quando o idioma segue regras coerentes, como é o caso do espanhol, do grego e do zulu, a tarefa não é tão difícil. Contudo, as palavras estrangeiras incorporadas ao idioma às vezes mantêm uma pronúncia parecida à original. Assim, determinadas letras, ou combinações de letras, podem ser pronunciadas de diversas maneiras ou, às vezes, simplesmente não ser pronunciadas. Você talvez precise memorizar as exceções e então usá-las regularmente ao conversar. Em chinês, a pronúncia correta exige a memorização de milhares de caracteres. Em alguns idiomas, o significado de uma palavra muda de acordo com a entonação. Se a pessoa não der a devida atenção a esse aspecto do idioma, poderá transmitir ideias erradas.

Se as palavras de um idioma forem compostas de sílabas, é importante enfatizar a sílaba correta. Muitos idiomas que usam esse tipo de estrutura têm regras bem definidas sobre a posição da sílaba tônica (aquela que soa mais forte). As palavras que fogem a essas regras geralmente recebem um acento gráfico, o que torna relativamente fácil pronunciá-las de maneira correta. Contudo, se houver muitas exceções às regras, o problema fica mais complicado. Nesse caso, exige bastante memorização para se pronunciar corretamente as palavras.

Em alguns idiomas, é fundamental prestar bastante atenção aos sinais diacríticos que aparecem acima e abaixo de determinadas letras, como: è, é, ô, ñ, õ, ũ, ü, ç, ç.

Na questão da pronúncia, é preciso evitar algumas armadilhas. A precisão exagerada pode dar a impressão de afetação e até de esnobismo. O mesmo acontece com as pronúncias em desuso. Tais coisas apenas chamam atenção para o orador. Por outro lado, é bom evitar o outro extremo e relaxar tanto no uso da linguagem quanto na pronúncia das palavras. Algumas dessas questões já foram discutidas no estudo "Articulação clara".

Em alguns idiomas, a pronúncia aceitável pode diferir de um país para outro — até mesmo de uma região para outra no mesmo país. Um estrangeiro talvez fale o idioma local com sotaque. Os dicionários às vezes admitem mais de uma pronúncia para determinada palavra. Especialmente se a pessoa não teve muito acesso à instrução escolar ou se a sua língua materna for outra, ela se beneficiará muito por ouvir com atenção os que falam bem o idioma local e imitar sua pronúncia. Como Testemunhas de Jeová queremos falar de uma maneira que dignifique a mensagem que pregamos e que seja prontamente entendida pelas pessoas da localidade.

No dia-a-dia, é melhor usar palavras com as quais se está bem familiarizado. Normalmente, a pronúncia não constitui problema numa conversa, mas ao ler em voz alta você poderá se deparar com palavras que não usa no cotidiano.

*Maneiras de aprimorar.* Muitas pessoas que têm problemas de pronúncia não se dão conta disso.

Em primeiro lugar, quando for designado a ler em público, consulte num dicionário as palavras que não conhece. Se não tiver prática em usar o dicionário, procure em suas páginas iniciais, ou finais, a explicação sobre as abreviaturas, as siglas e os símbolos fonéticos usados ou, se necessário, peça que alguém o ajude a entendê-los. Em alguns casos, uma palavra pode ter pronúncias diferentes, dependendo do contexto. Alguns dicionários indicam a pronúncia de letras que têm sons variáveis bem como a sílaba tônica. Antes de fechar o dicionário, repita a palavra várias vezes em voz alta.

Uma segunda maneira de melhorar a pronúncia é ler para alguém que pronuncia bem as palavras e pedir-lhe que corrija seus erros.

Um terceiro modo de aprimorar a pronúncia é prestar atenção aos bons oradores.

#### Pronúncia de números telefônicos

O número de telefone deve ser pronunciado algarismo por algarismo.

Deve-se dar uma pausa maior após o prefixo.

Lê-se em caso de uma sequência de números de três em três algarismos, com exceção de uma sequência de quatro números juntos, onde damos uma pausa a cada dois algarismos.

O número "6" deve ser pronunciado como "meia" e o número "11", que é outra exceção, deve ser pronunciado como "onze".

Veja abaixo os exemplos

011.264.1003 – zero, onze – dois, meia, quatro – um, zero – zero, três

021.271.3343 – zero, dois, um – dois, sete, um – três, três – quatro, três

031.386.1198 – zero, três, um – três, oito, meia – onze – nove, oito

#### Exceções

110 -cento e dez

111 – cento e onze

211 – duzentos e onze

118 – cento e dezoito

511 – quinhentos e onze

0001 – mil ao contrário