



CAMPOS DO JORDÃO-SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPOS DO
JORDÃO - SÃO PAULO

Recepcionista

EDITAL N.º 01/2023

CÓD: SL-148JL-23
7908433239079

Língua Portuguesa

1. Compreensão de textos narrativos, descritivos e dissertativos: compreensão geral do texto; ponto de vista ou ideia central defendida pelo autor.....	7
2. Relações semânticas entre as orações, períodos ou parágrafos (relações de oposição, conclusão, concessão, causalidade, conclusão, explicação, etc.).....	11
3. Significação vocabular: sinonímia e antonímia; ambiguidade; sentido literal e sentido figurado.....	13
4. Pontuação.....	14
5. Concordâncias verbal e nominal.....	16
6. Regência verbal.....	17
7. Variantes linguísticas.....	20
8. Ortografia oficial.....	21

Matemática

1. Raciocínio Lógico.....	55
2. As quatro operações com números inteiros e fracionários.....	63
3. Sistema métrico decimal (medidas de comprimento e de massa).....	64
4. Medidas de tempo (hora, minuto, segundo) e Resolução de situações problema.....	69
5. Noções de geometria: forma, perímetro, área, volume, ângulo, teorema de Pitágoras.....	70
6. Porcentagem.....	76

Noções de Informática

1. Conceitos básicos e modos de utilização das ferramentas, aplicativos e procedimentos do Sistema Operacional Windows 10. Conceito de pastas, diretórios, arquivos e atalhos, área de trabalho, área de transferência, manipulação de arquivos e pastas, uso dos menus, programas e aplicativos.....	83
2. Correio Eletrônico: uso de correio eletrônico, preparo e envio de mensagens, anexação de arquivos.....	89
3. Internet: Navegação na Internet, conceitos de URL, links, sites, busca e impressão de páginas.....	91
4. Microsoft Office 2016 (criação, formatação e manipulação de editores de texto, planilhas, apresentações e bancos de dados).....	95

Conhecimentos Específicos

Recepcionista

1. Princípios fundamentais para o bom atendimento. Atendimento ao público. Atendimento por meio de ligações. Recepção e transmissão de ligações telefônicas. Operadoras, códigos e tipos de discagem. Atendimento ao público por meio de ligações.....	119
2. Ligações Urbanas, interurbanas, nacionais: discagem via telefonista, classes de chamadas, discagens diretas (DDD e DDI).....	122
3. Comportamento Profissional.....	122
4. discrição e sigilo.....	123
5. Cortesia e linguagem no atendimento.....	124

ÍNDICE

6. Hierarquia pública.....	124
7. Noções sobre correspondência oficial: documentos oficiais utilizados pelas instituições públicas brasileiras (Ata, Atestado, Circular, Certidão, Edital, Memorando, Ofício, etc.).....	125
8. abreviações e formas de tratamento.....	135

IDENTIFICANDO O TEMA DE UM TEXTO

O tema é a ideia principal do texto. É com base nessa ideia principal que o texto será desenvolvido. Para que você consiga identificar o tema de um texto, é necessário relacionar as diferentes informações de forma a construir o seu sentido global, ou seja, você precisa relacionar as múltiplas partes que compõem um todo significativo, que é o texto.

Em muitas situações, por exemplo, você foi estimulado a ler um texto por sentir-se atraído pela temática resumida no título. Pois o título cumpre uma função importante: antecipar informações sobre o assunto que será tratado no texto.

Em outras situações, você pode ter abandonado a leitura porque achou o título pouco atraente ou, ao contrário, sentiu-se atraído pelo título de um livro ou de um filme, por exemplo. É muito comum as pessoas se interessarem por temáticas diferentes, dependendo do sexo, da idade, escolaridade, profissão, preferências pessoais e experiência de mundo, entre outros fatores.

Mas, sobre que tema você gosta de ler? Esportes, namoro, sexualidade, tecnologia, ciências, jogos, novelas, moda, cuidados com o corpo? Perceba, portanto, que as temáticas são praticamente infinitas e saber reconhecer o tema de um texto é condição essencial para se tornar um leitor hábil. Vamos, então, começar nossos estudos?

Propomos, inicialmente, que você acompanhe um exercício bem simples, que, intuitivamente, todo leitor faz ao ler um texto: reconhecer o seu tema. Vamos ler o texto a seguir?

CACHORROS

Os zoólogos acreditam que o cachorro se originou de uma espécie de lobo que vivia na Ásia. Depois os cães se juntaram aos seres humanos e se espalharam por quase todo o mundo. Essa amizade começou há uns 12 mil anos, no tempo em que as pessoas precisavam caçar para se alimentar. Os cachorros perceberam que, se não atacassem os humanos, podiam ficar perto deles e comer a comida que sobrava. Já os homens descobriram que os cachorros podiam ajudar a caçar, a cuidar de rebanhos e a tomar conta da casa, além de serem ótimos companheiros. Um colaborava com o outro e a parceria deu certo.

Ao ler apenas o título “Cachorros”, você deduziu sobre o possível assunto abordado no texto. Embora você imagine que o texto vai falar sobre cães, você ainda não sabia exatamente o que elealaria sobre cães. Repare que temos várias informações ao longo do texto: a hipótese dos zoólogos sobre a origem dos cães, a associação entre eles e os seres humanos, a disseminação dos cães pelo mundo, as vantagens da convivência entre cães e homens.

As informações que se relacionam com o tema chamamos de subtemas (ou ideias secundárias). Essas informações se integram, ou seja, todas elas caminham no sentido de estabelecer uma unidade de sentido. Portanto, pense: sobre o que exatamente esse texto fala? Qual seu assunto, qual seu tema? Certamente você chegou à conclusão de que o texto fala sobre a relação entre homens e cães. Se foi isso que você pensou, parabéns! Isso significa que você foi capaz de identificar o tema do texto!

Fonte: <https://portuguesrapido.com/tema-ideia-central-e-ideias-secundarias/>

PONTOS DE VISTA

O modo como o autor narra suas histórias provoca diferentes sentidos ao leitor em relação à uma obra. Existem três pontos de vista diferentes. É considerado o elemento da narração que compreende a perspectiva através da qual se conta a história. Trata-se da posição da qual o narrador articula a narrativa. Apesar de existir diferentes possibilidades de Ponto de Vista em uma narrativa, considera-se dois pontos de vista como fundamentais: O narrador-observador e o narrador-personagem.

Primeira pessoa

Um personagem narra a história a partir de seu próprio ponto de vista, ou seja, o escritor usa a primeira pessoa. Nesse caso, lemos o livro com a sensação de termos a visão do personagem podendo também saber quais são seus pensamentos, o que causa uma leitura mais íntima. Da mesma maneira que acontece nas nossas vidas, existem algumas coisas das quais não temos conhecimento e só descobrimos ao decorrer da história.

Segunda pessoa

O autor costuma falar diretamente com o leitor, como um diálogo. Trata-se de um caso mais raro e faz com que o leitor se sinta quase como outro personagem que participa da história.

Terceira pessoa

Coloca o leitor numa posição externa, como se apenas observasse a ação acontecer. Os diálogos não são como na narrativa em primeira pessoa, já que nesse caso o autor relata as frases como alguém que estivesse apenas contando o que cada personagem disse.

Sendo assim, o autor deve definir se sua narrativa será transmitida ao leitor por um ou vários personagens. Se a história é contada por mais de um ser fictício, a transição do ponto de vista de um para outro deve ser bem clara, para que quem estiver acompanhando a leitura não fique confuso.

IDENTIFICAÇÃO DE EFEITOS DE IRONIA OU HUMOR EM TEXTOS VARIADOS**Ironia**

Ironia é o recurso pelo qual o emissor diz o contrário do que está pensando ou sentindo (ou por pudor em relação a si próprio ou com intenção depreciativa e sarcástica em relação a outrem).

A ironia consiste na utilização de determinada palavra ou expressão que, em um outro contexto diferente do usual, ganha um novo sentido, gerando um efeito de humor.

Exemplo:

2. VUNESP - AG (GUARATINGUETÁ)/PREF GUARATINGUETÁ/2022

Língua Portuguesa (Português) - Pronomes pessoais

Para responder a questão, assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as falas dos personagens dos quadros.



(Peanuts. Charles M. Schulz. Adaptado)

- (A) se
- (B) mim
- (C) me
- (D) te

3. CEBRASPE (CESPE) - TEC NECRO (PC RO)/PC RO/2022
Língua Portuguesa (Português) - Pronomes de tratamento

Texto CG4A1-I

O dano ambiental não apresenta um conceito previsto no ordenamento jurídico brasileiro, provavelmente pela dificuldade^b de se concentrar, em uma única definição^e, a complexidade e a amplitude do referido instituto, de forma a uniformizar tal ocorrência^a. A doutrina^c assevera que é a poluição^d que, ultrapassando os limites do desprezível, causa alterações adversas no ambiente, e que o fato de que ela seja capaz de provocar um desvalor ambiental merece reflexão. Assevera, ainda, que o dano ambiental, isto é, a consequência gravosa ao meio ambiente de um ato ilícito, não se apresenta como uma realidade simples.

Por ser reconhecida como uma atividade de significativo impacto ambiental, a mineração impõe aos que a executam a reparação dos danos causados, já que a Constituição Federal de 1988 reconhece tal obrigação quando afirma que "Aquele que explorar recursos minerais fica obrigado a recuperar o meio ambiente degradado, de acordo com solução técnica exigida pelo órgão público competente, na forma da lei".

Assim, como a atividade do garimpo é baseada na exploração dos recursos minerais, tal obrigação também se estende aos garimpeiros e é reiterada pela legislação, que prevê a necessidade de recuperar as áreas degradadas por suas atividades.

Até os dias de hoje, o mercúrio ainda é utilizado de forma desordenada nas atividades minerárias. Ele tem a função de auxiliar na separação do ouro pelo processo da amalgamação, em que o

mercúrio adere ao ouro, formando um amálgama.

Algumas consequências ambientais decorrentes da lavra garimpeira consistem na redução da biodiversidade, na alteração da paisagem e da quantidade dos bens minerais e na ausência de determinados seres vivos, como mamíferos e aves, pois os instrumentos utilizados no garimpo modificam as condições ideais do habitat desses animais, tanto no que se refere à degradação da área quanto no tocante à poluição sonora.

Logo, uma vez que o garimpo produz impactos no meio ambiente, o garimpeiro deve pleitear a permissão para o exercício da atividade junto ao governo federal. Essa permissão facilita o monitoramento da área em que se desenvolverá a extração de minérios, e, posteriormente, poderá ensejar a responsabilização de quem degradou e não recuperou a área utilizada para a mineração, o que se faz essencial, em virtude dos impactos negativos gerados e dos danos causados ao meio ambiente.

Internet: <<http://ojs.unimar.br>> (com adaptações).

No segundo período do primeiro parágrafo do texto CG4A1-I, o pronome "ela" tem como referente, no parágrafo, o termo

- (A) "ocorrência" (primeiro período).
- (B) "dificuldade" (primeiro período).
- (C) "doutrina" (segundo período).
- (D) "poluição" (segundo período).
- (E) "definição" (primeiro período).

4. VUNESP - AG FISC (RIB PRETO)/PREF RP/2021
Língua Portuguesa (Português) - Pronomes de tratamento

Leia o texto, para responder a questão.

Escritório

Aluguei um escritório. Minha senhoria é a Venerável Ordem Terceira de São Francisco da Penitência – o que quer dizer que começo bem, sob a égide de um santo de minha particular devoção. Espero que ele me assista nesta grave emergência.

Grave, porque assumi compromisso, com contrato registrado e sacramentado, de cumprir fielmente o regulamento do prédio na minha nova condição de inquilino. Não posso, por exemplo, colocar pregos que danifiquem as paredes.

Mas escritório de quê? Advocacia? A tanto não ousaria, sendo certo que minha qualidade de bacharel nunca me animou sequer a ir buscar o diploma na Faculdade (onde, confio, esteja ainda bem guardado à minha espera, se dele precisar para qualquer eventualidade: a de ser inesperadamente convocado à vida pública, por exemplo, com uma honrosa nomeação, sacrifício a que seria difícil esquivar-me). Pelo que, não ousariam a esta altura da minha vida, iniciar-me na profissão a que o dito diploma presumivelmente me habilita. Além do mais, eu não poderia mesmo colocar o prego para dependurá-lo na parede.

Fica sendo então escritório, tão-somente. Nem mesmo de literatura: apenas um local onde possa acender diariamente o forno (no sentido figurado, apresso-me a tranquilizar o condomínio) desta padaria literária de cujo produto cotidiano, fresco ou requentado, vou vivendo como São Francisco é servido. Levo para o meu novo covil uma mesa, uma cadeira, a máquina de escrever – e me instalo, à espera de meus costumeiros clientes.

2. ALEPI - CONSULTOR LEGISLATIVO - COPESE - UFPI/2020

Marina comprou 30% de uma torta de frango e 80% de um bolo em uma padaria. Após Marina deixar a padaria, Pedro comprou o que sobrou da torta de frango por 14 reais e o que sobrou do bolo por 6 reais, o valor que Marina pagou em reais é:

- (A) 28
- (B) 30
- (C) 32
- (D) 34
- (E) 36

3. PREFEITURA DE PIRACICABA/SP - PROFESSOR - VUNESP/2020

Do número total de candidatos inscritos em um processo seletivo, apenas 30 não compareceram para a realização da prova. Se o número de candidatos que fizeram a prova representa 88% do total de inscritos, então o número de candidatos que realizaram essa prova é

- (A) 320.
- (B) 300.
- (C) 250.
- (D) 220.
- (E) 200.

4. PREFEITURA DE PIRACICABA/SP - PROFESSOR - VUNESP/2020

Uma escola tem aulas nos períodos matutino e vespertino. Nessa escola, estudam 400 alunos, sendo o número de alunos do período vespertino igual a $\frac{2}{3}$ do número de alunos do período matutino. A razão entre o número de alunos do período vespertino e o número total de alunos dessa escola é:

- (A) $\frac{1}{4}$
- (B) $\frac{1}{3}$
- (C) $\frac{2}{5}$
- (D) $\frac{3}{5}$
- (E) $\frac{2}{3}$

5. UEPA - TÉCNICO DE NÍVEL SUPERIOR - FADESP/2020

Doze funcionários de um escritório de contabilidade trabalham 8 horas por dia, durante 25 dias, para atender a um certo número de clientes. Se dois funcionários adoecem e precisam ser afastados por tempo indeterminado, o total de dias que os funcionários restantes levarão para atender ao mesmo número de pessoas, trabalhando 2 horas a mais por dia, no mesmo ritmo de trabalho, será de:

- (A) 23 dias.
- (B) 24 dias.
- (C) 25 dias.
- (D) 26 dias.

6. COMUR DE NOVO HAMBURGO/RS - AGENTE DE ATENDIMENTO E VENDAS - FUNDATEC/2021 Qual o resultado da equação de primeiro grau $2x - 7 = 28 - 5x$?

- (A) 3.
- (B) 5.
- (C) 7.
- (D) -4,6.
- (E) Não é possível resolver essa equação.

7. PREFEITURA DE MARECHAL CÂNDIDO RONDON/PR - ARQUITETO - INSTITUTO UNIFIL/2021

Considerando a equação do segundo grau $\{2x^2 - 9x + 7 = 0\}$, assinale a alternativa que representa o resultado do produto das raízes desta equação.

- (A) 5,0
- (B) 4,6
- (C) 4,4
- (D) 3,5

8. PREFEITURA DE VILA VELHA/ES - PROFESSOR - IBADE/2020

A cidade de Vila Velha é separada da capital, Vitória, pela Baía de Vitória, mas unidas por pontes. A maior delas é a monumental, Terceira Ponte, com 3,33 km de extensão, um cartão postal das duas cidades.

O comprimento da ponte, em metros, corresponde a:

- (A) 0,333
- (B) 33,3
- (C) 333
- (D) 3.330
- (E) 33.300

9. CREFONO - 1ª REGIÃO - AGENTE FISCAL - QUADRIX/2020

Com base nessa situação hipotética, julgue o item.

Supondo-se que um cachorro de pequeno porte precise de 600 mL de água por dia para se manter hidratado e que 1 g de água ocupe o volume de 1 cm³, é correto afirmar que a quantidade de água necessária para um cachorro de pequeno porte se manter hidratado é superior a meio quilo.

- () CERTO
- () ERRADO

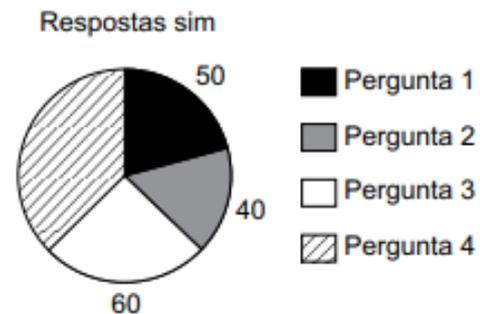
10. AVAREPREV/SP - OFICIAL DE MANUTENÇÃO E SERVIÇOS - VUNESP/2020

A capacidade de uma caixa d'água é de 8,5 m³. Essa capacidade em litros é de:

- (A) 8,5.
- (B) 85.
- (C) 850.
- (D) 8500.

11. PREFEITURA DE JAGUARIÚNA/SP - DENTISTA - VUNESP/2021

O gráfico representa a distribuição da quantidade de pessoas que responderam "sim" a quatro perguntas apresentadas em uma pesquisa.



– Melhorar o atendimento ao cliente externo.

Existem muitas dicas e práticas recomendadas de atendimento ao cliente que podem ser implementadas em uma empresa para desenvolver um excelente atendimento ao cliente interno. A criação de um programa que consiste em todos ou na maioria desses elementos pode ter um grande impacto na produtividade e no moral da equipe.

— Atendimento externo

Muito provavelmente, você pode se lembrar vividamente de experiências boas e ruins ao interagir com o atendimento ao cliente externo pessoalmente ou por telefone. Você interage com a equipe externa de atendimento ao cliente ao fazer reservas para jantar, verificar um livro na biblioteca ou comprar um carro novo, para citar apenas alguns exemplos encontrados na vida cotidiana. O trabalho de um representante externo de atendimento ao cliente é ajudá-lo – o cliente – dentro dos parâmetros da política da empresa.

Atendimento ao cliente externo é o negócio de ajudar indivíduos e entidades fora da organização a obter bens, produtos, informações e serviços. Os usuários finais podem ser compradores, patronos de cinema, turistas, clientes empresariais ou empresas interessadas em contratar serviços. O atendimento ao cliente externo avalia as necessidades do usuário final e estabelece processos e protocolos para atender a essas expectativas.

A pessoa média não distingue entre atendimento ao cliente externo e atendimento ao cliente em geral. No entanto, os termos são mais sutis nos negócios. As grandes organizações tendem a ser muito claras sobre os papéis e suas funções de atendimento para com o cliente externo versus interno. Ambas as áreas são essenciais para o bom funcionamento e sucesso de uma organização.

Atendimento ao Cliente Externo x Interno

O atendimento externo existe para prestar os mais diversos tipos de atendimento àqueles que estão fora da organização. Por outro lado, o atendimento ao cliente interno refere-se ao atendimento, suporte e assistência estendidos aos funcionários e partes interessadas filiadas à organização. O help desk de TI e os recursos humanos, por exemplo, se esforçam para fornecer um atendimento eficiente ao cliente interno. Departamentos e equipes que dependem uns dos outros são provedores e receptores de atendimento ao cliente interno.

Importância do Atendimento ao Cliente Externo

O Advertising Specialty Institute, ou ASI, afirma que o atendimento ao cliente externo trata de atender e exceder as necessidades e desejos dos clientes. Exemplos de bom atendimento ao cliente externo incluem saudar calorosamente um hóspede do hotel, servir alegremente os clientes do restaurante, emitir um reembolso sem complicações e processar um pedido com eficiência. Empresas que valorizam o relacionamento com o cliente vão além para conhecer seus clientes e atender seus desejos e expectativas de qualidade.

A ASI observa ainda que um bom atendimento ao cliente interno e externo anda de mãos dadas. Clientes internos, como funcionários, parceiros de negócios e acionistas, têm maior probabilidade de serem bons embaixadores da empresa e prestar atendimento ao cliente com um sorriso se estiverem genuinamente felizes e leais à empresa.

Receita e Rentabilidade

A qualidade do atendimento ao cliente externo afeta o comportamento do consumidor e os resultados de uma empresa em todos os setores industriais. A menos que um monopólio venda um produto muito necessário e tenha uma vantagem no mercado, o atendimento ao cliente externo desempenha um papel fundamental na lucratividade. Clientes satisfeitos que gostam e confiam na empresa continuarão voltando e comprando.

De acordo com a Ameritas – uma seguradora de vida que se orgulha de seu excelente atendimento ao cliente – os benefícios de um ótimo atendimento ao cliente externo são mensuráveis. Por exemplo, de acordo com Ameritas:

– 97% dos clientes satisfeitos compartilham suas experiências de atendimento ao cliente.

– 70% dos compradores gastam mais dinheiro se obtiverem um bom atendimento ao cliente.

– 59% mudarão para uma nova empresa para obter um melhor atendimento ao cliente.

Lealdade do consumidor

As qualidades de atendimento ao cliente externo mais valorizadas pelos clientes são eficiência, cortesia, empatia e uma conexão pessoal. Fornecer um ótimo serviço cria uma base de clientes leais que oferece uma proteção contra concorrentes famintos que entram no mercado. Mesmo que os preços em uma pequena empresa sejam um pouco mais altos do que os encontrados em um grande varejista, os clientes podem pagar mais para obter assistência imediata, informações confiáveis, atenção pessoal e uma garantia confiável.

Os clientes que são ignorados, maltratados ou frustrados por suas interações com o atendimento ao cliente externo provavelmente comprarão na próxima vez que precisarem comprar um item idêntico ou semelhante. Com a crescente popularidade do merchandising online, os clientes têm infinitas opções quando se trata de gastar seu dinheiro. Uma equipe externa de atendimento ao cliente ineficaz, inacessível, mal treinada ou rude pode levar uma empresa à falência com o tempo.

Hoje, muitas pessoas preferem e-mails e mensagens de texto a telefonemas para comunicação relacionada ao trabalho. Por quê? Fazer ligações de negócios pode ser um pouco estressante.

De acordo com Darlene Price, presidente da Well Said, Inc. e autora de Well Said! Apresentações e conversas que geram resultados, o medo de falar ao telefone e a dúvida sobre o que dizer e como dizer impedem que muitos potenciais chamadores disquem números.

Ao contrário de e-mails e mensagens, onde você pode editar suas palavras a qualquer momento, usar um telefone para comunicação comercial é uma experiência em tempo real. Os primeiros 20 segundos da sua chamada podem ser a chave para o sucesso. Usando apenas a combinação de suas palavras e tom de voz, você pode aumentar ou diminuir suas chances de obter o resultado desejado dessa interação.

Embora possa ser mais conveniente entrar em contato com alguém por meio de tecnologias digitais, o telefone ainda é uma forma mais pessoal de conduzir uma conversa de negócios. Nada pode substituir o som de uma voz humana.

A vírgula serve para marcar as separações breves de sentido entre termos vizinhos, as inversões e as intercalações, quer na oração, quer no período. O ponto e vírgula, em princípio, separa estruturas coordenadas já portadoras de vírgulas internas. É também usado em lugar da vírgula para dar ênfase ao que se quer dizer.

Emprega-se este sinal de pontuação para introduzir citações, marcar enunciados de diálogo e indicar um esclarecimento, um resumo ou uma consequência do que se afirmou.

O ponto de interrogação, como se depreende de seu nome, é utilizado para marcar o final de uma frase interrogativa direta. O ponto de exclamação é utilizado para indicar surpresa, espanto, admiração, súplica etc. Seu uso na redação oficial fica geralmente restrito aos discursos e às peças de retórica.

O uso do pronome demonstrativo obedece às seguintes circunstâncias:

- a) Emprega-se este(a)/isto quando o termo referente estiver próximo ao emissor, ou seja, de quem fala ou redige.
- b) Emprega-se esse(a)/isso quando o termo referente estiver próximo ao receptor, ou seja, a quem se fala ou para quem se redige.
- c) Emprega-se aquele(a)/aquilo quando o termo referente estiver distante tanto do emissor quanto do receptor da mensagem.
- d) Emprega-se este(a) para referir-se ao tempo presente;
- e) Emprega-se esse(a) para se referir ao tempo passado;
- f) Emprega-se aquele(a)/aquilo em relação a um tempo passado mais longínquo, ou histórico.
- g) Usa-se este(a)/isto para introduzir referência que, no texto, ainda será mencionado;
- h) Usa-se este(a) para se referir ao próprio texto;
- i) Emprega-se esse(a)/isso quando a informação já foi mencionada no texto.

A Semântica estuda o sentido das palavras, expressões, frases e unidades maiores da comunicação verbal, os significados que lhe são atribuídos. Ao considerarmos o significado de determinada palavra, levamos em conta sua história, sua estrutura (radical, prefixos, sufixos que participam da sua forma) e, por fim, o contexto em que se apresenta.

Sendo a clareza um dos requisitos fundamentais de todo texto oficial, deve-se atentar para a tradição no emprego de determinada expressão com determinado sentido. O emprego de expressões ditas de uso consagrado confere uniformidade e transparência ao sentido do texto. Mas isso não quer dizer que os textos oficiais devam limitar-se à repetição de chavões e de clichês.

Verifique sempre o contexto em que as palavras estão sendo utilizadas. Certifique-se de que não há repetições desnecessárias ou redundâncias. Procure sinônimos ou termos mais precisos para as palavras repetidas; mas se sua substituição for comprometer o sentido do texto, tornando-o ambíguo ou menos claro, não hesite em deixar o texto como está.

É importante lembrar que o idioma está em constante mutação. A própria evolução dos costumes, das ideias, das ciências, da política, enfim da vida social em geral, impõe a criação de novas palavras e de formas de dizer.

A redação oficial não pode alhear-se dessas transformações, nem incorporá-las acriticamente. Quanto às novidades vocabulares, por um lado, elas devem sempre ser usadas com critério, evitando-se aquelas que podem ser substituídas por vocábulos já de uso consolidado sem prejuízo do sentido que se lhes quer dar.

De outro lado, não se concebe que, em nome de suposto purismo, a linguagem das comunicações oficiais fique imune às criações vocabulares ou a empréstimos de outras línguas. A rapidez do desenvolvimento tecnológico, por exemplo, impõe a criação de inúmeros novos conceitos e termos, ditando de certa forma a velocidade com que a língua deve incorporá-los. O importante é usar o estrangeirismo de forma consciente, buscar o equivalente português quando houver ou conformar a palavra estrangeira ao espírito da Língua Portuguesa.

O problema do abuso de estrangeirismos inúteis ou empregados em contextos em que não cabem, é em geral causado ou pelo desconhecimento da riqueza vocabular de nossa língua, ou pela incorporação acrítica do estrangeirismo.

- A homonímia é a designação geral para os casos em que palavras de sentidos diferentes têm a mesma grafia (os homônimos homógrafos) ou a mesma pronúncia (os homônimos homófonos).

- Os homógrafos podem coincidir ou não na pronúncia, como nos exemplos: quarto (aposento) e quarto (ordinal), manga (fruta) e manga (de camisa), em que temos pronúncia idêntica; e apelo (pedido) e apelo (com e aberto, 1ª pess. Do sing. Do pres. Do ind. Do verbo apelar), consolo (alívio) e consolo (com o aberto, 1ª pess. Do sing. Do pres. Do ind. Do verbo consolar), com pronúncia diferente. Os homógrafos de idêntica pronúncia diferenciam-se pelo contexto em que são empregados.

- Já o termo paronímia designa o fenômeno que ocorre com palavras semelhantes (mas não idênticas) quanto à grafia ou à pronúncia. É fonte de muitas dúvidas, como entre descrição (ato de descrever) e discríção (qualidade do que é discreto), retificar (corrigir) e ratificar (confirmar).

No Estado de Direito, as normas jurídicas cumprem a tarefa de concretizar a Constituição. Elas devem criar os fundamentos de justiça e de segurança que assegurem um desenvolvimento social harmônico em um contexto de paz e de liberdade. Esses complexos objetivos da norma jurídica são expressos nas funções:

- I) de integração: a lei cumpre função de integração ao compen-sar as diferenças jurídico-políticas no quadro de formação da vontade do Estado (desigualdades sociais, regionais);
- II) de planificação: a lei é o instrumento básico de organização, de definição e de distribuição de competências;
- III) de proteção: a lei cumpre função de proteção contra o arbítrio ao vincular os próprios órgãos do Estado;
- IV) de regulação: a lei cumpre função reguladora ao direcionar condutas por meio de modelos;
- V) de inovação: a lei cumpre função de inovação na ordem jurídica e no plano social.

Requisitos da elaboração normativa:

- Clareza e determinação da norma;
- Princípio da reserva legal;
- Reserva legal qualificada (algumas providências sejam precedidas de específica autorização legislativa, vinculada à determinada situação ou destinada a atingir determinado objetivo);