



# SMED-BH

SMED BH - SECRETARIA DE MUNICIPAL DE  
EDUCAÇÃO DE BELO HORIZONTE

Assistente  
Administrativo  
Educativo

**EDITAL SMED 01/2023 – ÁREA DA  
EDUCAÇÃO**

CÓD: SL-002AG-23  
7908433239819

## Língua Portuguesa

1. Interpretação e Compreensão de texto.....	7
2. Organização estrutural dos textos.....	10
3. Marcas de textualidade: coesão, coerência e intertextualidade.....	11
4. Modos de organização discursiva: descrição, narração, exposição, argumentação e injunção; características específicas de cada modo.....	13
5. Tipos textuais: informativo, publicitário, propagandístico, normativo, didático e divinatório; características específicas de cada tipo.....	14
6. Textos literários e não literários.....	17
7. Tipologia da frase portuguesa. 6. Estrutura da frase portuguesa: operações de deslocamento, substituição, modificação e correção. Problemas estruturais das frases. Organização sintática das frases: termos e orações. Ordem direta e inversa.....	18
8. Norma culta.....	20
9. Pontuação e sinais gráficos.....	22
10. Tipos de discurso.....	24
11. Registros de linguagem.....	26
12. Funções da linguagem.....	27
13. Elementos dos atos de comunicação.....	28
14. Estrutura e formação de palavras.....	29
15. Formas de abreviação.....	31
16. Classes de palavras; os aspectos morfológicos, sintáticos, semânticos e textuais de substantivos, adjetivos, artigos, numerais, pronomes, verbos, advérbios, conjunções e interjeições;.....	33
17. os modalizadores.....	41
18. Semântica: sentido próprio e figurado; antônimos, sinônimos, parônimos e hiperônimos. Polissemia e ambiguidade.....	41
19. Os dicionários: tipos;.....	43
20. a organização de verbetes.....	45
21. Vocabulário: neologismos, arcaísmos, estrangeirismos;.....	51
22. latinismos.....	53
23. Ortografia.....	53
24. acentuação gráfica.....	54
25. A crase.....	55

## Informática Básica

1. Dispositivos de entrada e saída e de armazenamento de dados. Impressoras, teclado, mouse, disco rígido, pendrives, scanner, plotter, discos ópticos.....	67
2. Noções do ambiente Windows. Noções de sistemas operacionais. Ícones, atalhos de teclado, pastas, tipos de arquivos; localização, criação, cópia e remoção de arquivos; cópias de arquivos para outros dispositivos; ajuda do Windows, lixeira, remoção e recuperação de arquivos e de pastas; uso dos recursos.....	70
3. MSOffice (Word, Excel, Powerpoint, Outlook).....	98
4. LibreOffice (Writer, Calc, Impress).....	106
5. Conceitos relacionados à Internet.....	118
6. correio eletrônico.....	122

7. cópias de segurança/backup.....	124
------------------------------------	-----

## Legislação Educacional

1. Constituição Federal de 1988 - Capítulo III, Seção I - da Educação.....	129
2. Noções sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) - Lei nº 8.069/90 .....	132
3. Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva.....	169
4. Lei nº 9.394/96 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional) - Títulos II, III e V .....	169
5. Educação em Direitos Humanos, democracia e cidadania (Plano Nacional de Educação em Direitos Humanos – 2007).....	179
6. Lei nº 13.146/2015 - Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência) .....	179

## Noções de Administração Pública / Administração Escolar

1. Convergências e diferenças entre a gestão pública e a gestão privada .....	199
2. Excelência nos serviços públicos; Gestão da Qualidade; Gestão de resultados na produção de serviços públicos .....	200
3. Aspectos fundamentais da comunicação: liderança, motivação, grupos, equipes e cultura organizacional .....	204
4. O papel do servidor .....	207
5. Cidadania: direitos e deveres do cidadão .....	208
6. O cidadão como usuário e contribuinte.....	210

## Técnicas Secretariais

1. Relações pessoais e interpessoais .....	221
2. Comunicações administrativas: redação de correspondência e documentos oficiais. Protocolo.....	230
3. Arquivos permanentes: arranjo e descrição .....	248
4. Organização de reuniões e administração do tempo.....	255
5. Conduta profissional: comunicação verbal e apresentação pessoal.....	258
6. Interação com o público interno e externo.....	262
7. Ética no Serviço Público .....	266
8. Noções gerais de organização da biblioteca escolar e do atendimento à comunidade leitora .....	269

**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 ele falaria 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/>

**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:



Na construção de um texto, ela pode aparecer em três modos: ironia verbal, ironia de situação e ironia dramática (ou satírica).

**Ironia verbal**

Ocorre quando se diz algo pretendendo expressar outro significado, normalmente oposto ao sentido literal. A expressão e a intenção são diferentes.

Exemplo: Você foi tão bem na prova! Tirou um zero incrível!

**Ironia de situação**

A intenção e resultado da ação não estão alinhados, ou seja, o resultado é contrário ao que se espera ou que se planeja.

Exemplo: Quando num texto literário uma personagem planeja uma ação, mas os resultados não saem como o esperado. No livro “Memórias Póstumas de Brás Cubas”, de Machado de Assis, a personagem título tem obsessão por ficar conhecida. Ao longo da vida, tenta de muitas maneiras alcançar a notoriedade sem suces-

so. Após a morte, a personagem se torna conhecida. A ironia é que planejou ficar famoso antes de morrer e se tornou famoso após a morte.

#### Ironia dramática (ou satírica)

A ironia dramática é um efeito de sentido que ocorre nos textos literários quando o leitor, a audiência, tem mais informações do que tem um personagem sobre os eventos da narrativa e sobre intenções de outros personagens. É um recurso usado para aprofundar os significados ocultos em diálogos e ações e que, quando captado pelo leitor, gera um clima de suspense, tragédia ou mesmo comédia, visto que um personagem é posto em situações que geram conflitos e mal-entendidos porque ele mesmo não tem ciência do todo da narrativa.

Exemplo: Em livros com narrador onisciente, que sabe tudo o que se passa na história com todas as personagens, é mais fácil aparecer esse tipo de ironia. A peça como Romeu e Julieta, por exemplo, se inicia com a fala que relata que os protagonistas da história irão morrer em decorrência do seu amor. As personagens agem ao longo da peça esperando conseguir atingir seus objetivos, mas a plateia já sabe que eles não serão bem-sucedidos.

#### Humor

Nesse caso, é muito comum a utilização de situações que pareçam cômicas ou surpreendentes para provocar o efeito de humor.

Situações cômicas ou potencialmente humorísticas compartilham da característica do efeito surpresa. O humor reside em ocorrer algo fora do esperado numa situação.

Há diversas situações em que o humor pode aparecer. Há as tirinhas e charges, que aliam texto e imagem para criar efeito cômico; há anedotas ou pequenos contos; e há as crônicas, frequentemente acessadas como forma de gerar o riso.

Os textos com finalidade humorística podem ser divididos em quatro categorias: anedotas, cartuns, tiras e charges.

Exemplo:



#### ANÁLISE E A INTERPRETAÇÃO DO TEXTO SEGUNDO O GÊNERO EM QUE SE INSCREVE

Compreender um texto trata da análise e decodificação do que de fato está escrito, seja das frases ou das ideias presentes. Interpretar um texto, está ligado às conclusões que se pode chegar ao conectar as ideias do texto com a realidade. Interpretação trabalha com a subjetividade, com o que se entendeu sobre o texto.

Interpretar um texto permite a compreensão de todo e qualquer texto ou discurso e se amplia no entendimento da sua ideia principal. Compreender relações semânticas é uma competência imprescindível no mercado de trabalho e nos estudos.

Quando não se sabe interpretar corretamente um texto pode-se criar vários problemas, afetando não só o desenvolvimento profissional, mas também o desenvolvimento pessoal.

#### Busca de sentidos

Para a busca de sentidos do texto, pode-se retirar do mesmo os **tópicos frasais** presentes em cada parágrafo. Isso auxiliará na apreensão do conteúdo exposto.

Isso porque é ali que se fazem necessários, estabelecem uma relação hierárquica do pensamento defendido, retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Por fim, concentre-se nas ideias que realmente foram explicitadas pelo autor. Textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Deve-se ater às ideias do autor, o que não quer dizer que o leitor precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não sejam criadas suposições vagas e inespecíficas.

#### Importância da interpretação

A prática da leitura, seja por prazer, para estudar ou para se informar, aprimora o vocabulário e dinamiza o raciocínio e a interpretação. A leitura, além de favorecer o aprendizado de conteúdos específicos, aprimora a escrita.

Uma interpretação de texto assertiva depende de inúmeros fatores. Muitas vezes, apressados, descuidamos dos detalhes presentes em um texto, achamos que apenas uma leitura já se faz suficiente. Interpretar exige paciência e, por isso, sempre releia o texto, pois a segunda leitura pode apresentar aspectos surpreendentes que não foram observados previamente. Para auxiliar na busca de sentidos do texto, pode-se também retirar dele os **tópicos frasais** presentes em cada parágrafo, isso certamente auxiliará na apreensão do conteúdo exposto. Lembre-se de que os parágrafos não estão organizados, pelo menos em um bom texto, de maneira aleatória, se estão no lugar que estão, é porque ali se fazem necessários, estabelecendo uma relação hierárquica do pensamento defendido, retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Concentre-se nas ideias que de fato foram explicitadas pelo autor: os textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Devemos nos ater às ideias do autor, isso não quer dizer que você precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não criemos, à revelia do autor, suposições vagas e inespecíficas. Ler com atenção é um exercício que deve ser praticado à exaustão, assim como uma técnica, que fará de nós leitores proficientes.

#### Diferença entre compreensão e interpretação

A compreensão de um texto é fazer uma análise objetiva do texto e verificar o que realmente está escrito nele. Já a interpretação imagina o que as ideias do texto têm a ver com a realidade. O leitor tira conclusões subjetivas do texto.

o nível de formalidade, logo, para cada situação, existe um pronome de tratamento específico. Apesar de expressarem interlocução (diálogo), à qual seria adequado o emprego do pronome na segunda pessoa do discurso (“tu”), no caso dos pronomes de tratamento, os verbos devem ser usados em 3ª pessoa.

PRONOME	USO	ABREVIACÕES
Você	situações informais	V./VV
Senhor (es) e Senhora (s)	peessoas mais velhas	Sr. Sr. <sup>a</sup> (singular) e Srs. , Sr <sup>a</sup> .s. (plural)
Vossa Senhoria	em correspondências e outros textos redigidos	V. S. <sup>a</sup> /V.S <sup>as</sup>
Vossa Excelência	altas autoridades, como Presidente da República, senadores, deputados, embaixadores	V. Ex. <sup>a</sup> / V. Ex. <sup>as</sup>
Vossa Magnificência	reitores das Universidades	V. Mag. <sup>a</sup> /V. Mag. <sup>as</sup>
Vossa Alteza	príncipes, princesas, duques	V.A (singular) e V.V.A.A. (plural)
Vossa Reverendíssima	sacerdotes e religiosos em geral	V. Rev. m. <sup>a</sup> /V. Rev. m. <sup>as</sup>
Vossa Eminência	cardeais	V. Ex. <sup>a</sup> /V. Em. <sup>as</sup>
Vossa Santidade	Papa	V.S.

### Pronomes demonstrativos

Sua função é indicar a posição dos seres no que se refere ao tempo ao espaço e à pessoa do discurso – nesse último caso, o pronome determina a proximidade entre um e outro. Esses pronomes flexionam-se em gênero e número.

PESSOA DO DISCURSO	PRONOMES	POSIÇÃO
1ª pessoa	Este, esta, estes, estas, isto.	Os seres ou objetos estão próximos da pessoa que fala.
2ª pessoa	Esse, essa, esses, essas, isso.	Os seres ou objetos estão próximos da pessoa com quem se fala.
3ª pessoa	Aquele, aquela, aqueles, aquelas, aquilo.	Com quem se fala.

Observe os exemplos:

“Esta caneta é *sua*?”  
 “Esse restaurante é bom e barato.”

### Pronomes indefinidos

Esses pronomes indicam indeterminação ou imprecisão, assim, estão sempre relacionados à 3ª pessoa do discurso. Os pronomes indefinidos podem ser variáveis (flexionam conforme gênero e número) ou invariáveis (não flexionam). Analise os exemplos abaixo:

- Em “*Alguém* precisa limpar essa sujeira.”, o termo “*alguém*” quer dizer uma pessoa de identidade indefinida ou não especificada).
- Em “*Nenhum* convidado confirmou presença.”, o termo “*nenhum*” refere-se ao substantivo “*convidado*” de modo vago, pois não se sabe de qual convidado se trata.
- Em “*Cada* criança vai ganhar um presente especial.”, o termo “*cada*” refere-se ao substantivo da frase “*criança*”, sem especificá-lo.
- Em “*Outras* lojas serão abertas no mesmo local.”, o termo “*outras*” refere-se ao substantivo “*lojas*” sem especificar de quais lojas se trata.

Confira abaixo a tabela com os pronomes indefinidos:

CLASSIFICAÇÃO	PRONOMES INDEFINIDOS
VARIÁVEIS	Muito, pouco, algum, nenhum, outro, qualquer, certo, um, tanto, quanto, bastante, vários, quantos, todo.
INVARIÁVEIS	Nada, ninguém, cada, algo, alguém, quem, demais, outrem, tudo.

### Pronomes relativos

Os pronomes relativos, como sugere o nome, se relacionam ao termo anterior e o substituem, sendo importante, portanto, para prevenir a repetição indevida das palavras em um texto. Eles podem ser variáveis (o qual, cujo, quanto) ou invariáveis (que, quem, onde).

Observe os exemplos:

- Em “São pessoas *cuja* história nos emociona.”, o pronome “*cuja*” se apresenta entre dois substantivos (“*peessoas*” e “*história*”) e se relaciona àquele que foi dito anteriormente (“*peessoas*”).

– **Favoritos:** é a aba que armazena as URLs de preferência do usuário. Com um único clique, o usuário pode guardar esses endereços nesse espaço, sendo que não existe uma quantidade limite de links. É muito útil para quando você quer acessar as páginas mais recorrentes da sua rotina diária de tarefas.

– **Atualizar:** botão básico que recarrega a página aberta naquele momento, atualizando o conteúdo nela mostrado. Serve para mostrar possíveis edições, correções e até melhorias de estrutura no visual de um site. Em alguns casos, é necessário limpar o cache para mostrar as atualizações.

– **Histórico:** opção que mostra o histórico de navegação do usuário usando determinado navegador. É muito útil para recuperar links, páginas perdidas ou visitar domínios antigos. Pode ser apagado, caso o usuário queira.

– **Gerenciador de Downloads:** permite administrar os downloads em determinado momento. É possível ativar, cancelar e pausar por tempo indeterminado. É um maior controle na usabilidade do navegador de internet.

– **Extensões:** já é padrão dos navegadores de internet terem um mecanismo próprio de extensões com mais funcionalidades. Com alguns cliques, é possível instalar temas visuais, plug-ins com novos recursos (relógio, notícias, galeria de imagens, ícones, entre outros).

– **Central de Ajuda:** espaço para verificar a versão instalada do navegador e artigos (geralmente em inglês, embora também existam em português) de como realizar tarefas ou ações específicas no navegador.

Firefox, Internet Explorer, Google Chrome, Safari e Opera são alguns dos navegadores mais utilizados atualmente. Também conhecidos como web browsers ou, simplesmente, browsers, os navegadores são uma espécie de ponte entre o usuário e o conteúdo virtual da Internet.

#### Internet Explorer

Lançado em 1995, vem junto com o Windows, está sendo substituído pelo Microsoft Edge, mas ainda está disponível como segundo navegador, pois ainda existem usuários que necessitam de algumas tecnologias que estão no Internet Explorer e não foram atualizadas no Edge.

Já foi o mais navegador mais utilizado do mundo, mas hoje perdeu a posição para o Google Chrome e o Mozilla Firefox.



#### Principais recursos do Internet Explorer:

– Transformar a página num aplicativo na área de trabalho, permitindo que o usuário defina sites como se fossem aplicativos instalados no PC. Através dessa configuração, ao invés de apenas manter os sites nos favoritos, eles ficarão acessíveis mais facilmente através de ícones.

- Gerenciador de downloads integrado.
- Mais estabilidade e segurança.

– Suporte aprimorado para HTML5 e CSS3, o que permite uma navegação plena para que o internauta possa usufruir dos recursos implementados nos sites mais modernos.

– Com a possibilidade de adicionar complementos, o navegador já não é apenas um programa para acessar sites. Dessa forma, é possível instalar pequenos aplicativos que melhoram a navegação e oferecem funcionalidades adicionais.

– **One Box:** recurso já conhecido entre os usuários do Google Chrome, agora está na versão mais recente do Internet Explorer. Através dele, é possível realizar buscas apenas informando a palavra-chave digitando-a na barra de endereços.

#### Microsoft Edge

Da Microsoft, o Edge é a evolução natural do antigo Explorer<sup>49</sup>. O navegador vem integrado com o Windows 10. Ele pode receber aprimoramentos com novos recursos na própria loja do aplicativo.

Além disso, a ferramenta otimiza a experiência do usuário convertendo sites complexos em páginas mais amigáveis para leitura.



Outras características do Edge são:

- Experiência de navegação com alto desempenho.
- Função HUB permite organizar e gerenciar projetos de qualquer lugar conectado à internet.
- Funciona com a assistente de navegação Cortana.
- Disponível em desktops e mobile com Windows 10.
- Não é compatível com sistemas operacionais mais antigos.

#### Firefox

Um dos navegadores de internet mais populares, o Firefox é conhecido por ser flexível e ter um desempenho acima da média.

Desenvolvido pela Fundação Mozilla, é distribuído gratuitamente para usuários dos principais sistemas operacionais. Ou seja, mesmo que o usuário possua uma versão defasada do sistema instalado no PC, ele poderá ser instalado.



Algumas características de destaque do Firefox são:

- Velocidade e desempenho para uma navegação eficiente.
- Não exige um hardware poderoso para rodar.
- Grande quantidade de extensões para adicionar novos recursos.
- Interface simplificada facilita o entendimento do usuário.

<sup>49</sup> <https://bit.ly/2WITu4N>

**POLÍTICA NACIONAL DE EDUCAÇÃO ESPECIAL NA PERSPECTIVA DA EDUCAÇÃO INCLUSIVA**

Prezado(a),

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

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

<http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/politicaeducoespecial.pdf>

Bons estudos!

**LEI Nº 9.394/96 (LEI DE DIRETRIZES E BASES DA EDUCAÇÃO NACIONAL) - TÍTULOS II, III E V**

**TÍTULO II  
DOS PRINCÍPIOS E FINS DA EDUCAÇÃO NACIONAL**

Art. 2º A educação, dever da família e do Estado, inspirada nos princípios de liberdade e nos ideais de solidariedade humana, tem por finalidade o pleno desenvolvimento do educando, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.

Art. 3º O ensino será ministrado com base nos seguintes princípios:

- I - igualdade de condições para o acesso e permanência na escola;
- II - liberdade de aprender, ensinar, pesquisar e divulgar a cultura, o pensamento, a arte e o saber;
- III - pluralismo de idéias e de concepções pedagógicas;
- IV - respeito à liberdade e apreço à tolerância;
- V - coexistência de instituições públicas e privadas de ensino;
- VI - gratuidade do ensino público em estabelecimentos oficiais;
- VII - valorização do profissional da educação escolar;
- VIII - gestão democrática do ensino público, na forma desta Lei e da legislação dos sistemas de ensino;
- IX - garantia de padrão de qualidade;
- X - valorização da experiência extra-escolar;
- XI - vinculação entre a educação escolar, o trabalho e as práticas sociais.
- XII - consideração com a diversidade étnico-racial. (Incluído pela Lei nº 12.796, de 2013)
- XIII - garantia do direito à educação e à aprendizagem ao longo da vida. (Incluído pela Lei nº 13.632, de 2018)
- XIV - respeito à diversidade humana, linguística, cultural e identitária das pessoas surdas, surdo-cegas e com deficiência auditiva. (Incluído pela Lei nº 14.191, de 2021)

**TÍTULO III  
DO DIREITO À EDUCAÇÃO E DO DEVER DE EDUCAR**

Art. 4º O dever do Estado com educação escolar pública será efetivado mediante a garantia de:

I - educação básica obrigatória e gratuita dos 4 (quatro) aos 17 (dezesete) anos de idade, organizada da seguinte forma: (Redação dada pela Lei nº 12.796, de 2013)

- a) pré-escola; (Incluído pela Lei nº 12.796, de 2013)
- b) ensino fundamental; (Incluído pela Lei nº 12.796, de 2013)
- c) ensino médio; (Incluído pela Lei nº 12.796, de 2013)

II - educação infantil gratuita às crianças de até 5 (cinco) anos de idade; (Redação dada pela Lei nº 12.796, de 2013)

III - atendimento educacional especializado gratuito aos educandos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação, transversal a todos os níveis, etapas e modalidades, preferencialmente na rede regular de ensino; (Redação dada pela Lei nº 12.796, de 2013)

IV - acesso público e gratuito aos ensinos fundamental e médio para todos os que não os concluíram na idade própria; (Redação dada pela Lei nº 12.796, de 2013)

V - acesso aos níveis mais elevados do ensino, da pesquisa e da criação artística, segundo a capacidade de cada um;

VI - oferta de ensino noturno regular, adequado às condições do educando;

VII - oferta de educação escolar regular para jovens e adultos, com características e modalidades adequadas às suas necessidades e disponibilidades, garantindo-se aos que forem trabalhadores as condições de acesso e permanência na escola;

VIII - atendimento ao educando, em todas as etapas da educação básica, por meio de programas suplementares de material didático-escolar, transporte, alimentação e assistência à saúde; (Redação dada pela Lei nº 12.796, de 2013)

IX - padrões mínimos de qualidade do ensino, definidos como a variedade e a quantidade mínimas, por aluno, de insumos indispensáveis ao desenvolvimento do processo de ensino-aprendizagem adequados à idade e às necessidades específicas de cada estudante, inclusive mediante a provisão de mobiliário, equipamentos e materiais pedagógicos apropriados; (Redação dada pela Lei nº 14.333, de 2022)

X - vaga na escola pública de educação infantil ou de ensino fundamental mais próxima de sua residência a toda criança a partir do dia em que completar 4 (quatro) anos de idade. (Incluído pela Lei nº 11.700, de 2008).

XI - alfabetização plena e capacitação gradual para a leitura ao longo da educação básica como requisitos indispensáveis para a efetivação dos direitos e objetivos de aprendizagem e para o desenvolvimento dos indivíduos. (Incluído pela Lei nº 14.407, de 2022)

XII - educação digital, com a garantia de conectividade de todas as instituições públicas de educação básica e superior à internet em alta velocidade, adequada para o uso pedagógico, com o desenvolvimento de competências voltadas ao letramento digital de jovens e adultos, criação de conteúdos digitais, comunicação e colaboração, segurança e resolução de problemas. (Incluído pela Lei nº 14.533, de 2023)

Parágrafo único. Para efeitos do disposto no inciso XII do caput deste artigo, as relações entre o ensino e a aprendizagem digital deverão prever técnicas, ferramentas e recursos digitais que



menciona ODETE MEDAUAR, o de “exercer controle sobre a organização geral do serviço, exigindo o funcionamento em seu benefício” (MEDAUAR, 2005:152).

Enfatiza, portanto, a autora (MEDAUAR, 2005:152), que à medida que o serviço público é atividade de interesse geral, indispensável à coesão social e à democracia, atendendo às necessidades coletivas essenciais, o usuário do serviço emerge com vários direitos, não podendo ser equiparado a simples cliente ou consumidor. As relações de mercado não se compatibilizam com a noção de solidariedade e, conseqüentemente, de igual acesso ao serviço público, pois este é instrumento que tem por finalidade objetivos sociais, como a redução das desigualdades sociais, econômicas e culturais.

Contudo, note-se que o Estado passou, a partir da década de 80, tendo por epicentro os choques do petróleo da década anterior, e, no Brasil, a partir da década de 90, por um processo de globalização e contenção da expansão do modelo de Bem-Estar Social, o que se deu por uma gama variável de fatores.

Entre os vários fatores que se relacionam com a globalização e a privação do poder interventivo do Estado nacional, menciona HABERMAS[8]: (a) a perda da capacidade de controle estatal, pois o Estado isolado não concentrava forças para defender seus cidadãos contra efeitos de decisões de atores externos ou contra os efeitos em cadeia de processos que tinham origem fora de suas fronteiras; (b) crescentes déficits de legitimidade no processo decisórios, pois com a globalização muitas decisões políticas foram subtraídas das arenas nacionais e passaram discutidas em decisões interestatais; e (c) progressiva incapacidade de o Estado dar provas de ações de comando e organização em face de mercados globalmente ilimitados e de fluxos acelerados de capital que, isentos do dever de presença nacional, retiravam-se de uma economia tão logo sentiam-se ameaçados, onerando, sem possibilidade de intervenção estatal, a garantia de empregos e, portanto, os padrões econômicos e sociais de uma nação.

A América Latina sofreu na década de 90 os efeitos da pressão internacional para que ocorresse um movimento de privatização e de liberalização de diversos setores de atividades que antes eram consideradas serviços públicos para o domínio do livre mercado, para que o Estado ajustasse suas contas externas.

Mesmo aqueles serviços públicos que não foram diretamente privatizados, em face do déficit estatal e da pressão internacional, passaram a ser alvo de delegação para empresas privadas, via de regra, mediante concessão de serviços públicos. Assim, nota-se que, paulatinamente, o caráter de gratuidade da prestação de serviços públicos à população passou a ser tratada no direito público como princípio da modicidade das tarifas, para que se resguardasse ao prestador o caráter lucrativo de seu contrato, o que significou em termos sociais mais ônus e encargos e maior restrição no acesso ao serviço para grande parte da população pobre.

Atualmente, no início do século XXI, os cidadãos brasileiros se deparam com inúmeras perplexidades: ao mesmo tempo em que houve um significativo avanço proporcionado pelos instrumentos de caráter democrático, previstos direta ou indiretamente pela Constituição de 1988, o mundo se deparou com uma crise financeira iminente que ameaça de desemprego inúmeros setores, o que se refletirá sobre o desenvolvimento econômico e sobre a acessibilidade dos cidadãos aos serviços ofertados, seja pelo regime de mercado ou mesmo através da delegação de serviços público.

Por outro lado, a América Latina, diante da crise financeira que afeta economias centrais, se viu na necessidade de repensar a adoção indiscriminada, defendida pelo neoliberalismo, de modelos de desenvolvimento econômico totalmente dependentes de processos transfronteiriços, tendo em vista, entre outros fatores, a timidez da consolidação de uma noção de cidadania universal, pautada no respeito à igualdade entre nações. Houve a percepção generalizada de que a utilização da força bélica não foi arma descartada do cenário internacional, sobrepondo-se, lamentavelmente, em diversos casos, à desejada busca de solidariedade entre nações, que justificaria maior integração.

Entretanto, nota-se que mesmo diante de tal percepção, os Estados nacionais de países em desenvolvimento continuaram, em sua maioria, incapazes de suprir adequadamente a demanda por serviços públicos que atendessem às necessidades básicas de sua população, e buscam na iniciativa privada parcerias capazes de preencher essa carência.

#### CONCEITOS DE CIDADÃO E SUAS ATRIBUIÇÕES

No contexto de reforma do Estado e gerencialismo, o objetivo de aproximar o Estado do cidadão faz surgir diversos termos para se referir ao cidadão enquanto receptor dos serviços públicos: usuário-cidadão (NASSUNO, 2000); cidadão-usuário (PECI; CAVALCANTI, 2001), cliente-cidadão (BRESSER PEREIRA, 1999), cidadão-consumidor (Citizen’s Charter), cidadão-cliente (BRASIL, 1995; OSBORNE; GAEBLER, 1995), cidadão-proprietário (SCHACHTER, 1995), cidadão virtuoso (HART, 1984) e cidadão-parceiro (PRATA, 1998). Portanto, nessa seção, procura-se apresentar a origem do conceito de cliente ou consumidor na administração pública e explorar alguns dos termos utilizados para se referir ao cidadão.

#### *O surgimento do cliente/consumidor na administração pública*

Em 1992, na Inglaterra, foi lançada a Carta ao Cidadão (Citizen’s Charter). Nesta, o governo assume a posição de defensor dos direitos do cidadão frente a serviços públicos monopolistas e define seus padrões mínimos de desempenho (RICHARDS, 1994). Esse documento inspirou iniciativas em muitos países como os Estados Unidos, Canadá, França, Bélgica, Austrália e Itália (COUTINHO, 2000, p. 13).

Com base nas recomendações da Carta ao Cidadão, as organizações públicas passam a ter obrigação de:

1) identificar quem são os seus usuários; 2) realizar pesquisas junto a esses usuários para determinar suas expectativas quanto ao tipo e qualidade dos serviços; 3) estabelecer padrões de qualidade e compará-los à situação atual;

4) buscar comparações com o desempenho de serviços prestados na iniciativa privada (benchmark); 5) realizar pesquisa junto aos funcionários públicos para detectar obstáculos e outros problemas para melhorar os serviços; 6) possibilitar opções de fontes de serviços aos usuários; 7) tornar as informações, serviços e sistemas de queixas facilmente acessíveis aos cidadãos-usuários; e 8) providenciar retornos rápidos e eficazes às reclamações dos usuários (OSBORNE e PLASTRIK, 1997, apud COUTINHO, 2000, p. 13).

Ao seguir as recomendações da Carta ao Cidadão, a gestão pública aproxima-se da gestão privada e, conseqüentemente, surge a figura do cliente, ou o paradigma do cliente conforme aponta Richards (1994).

outras habilidades seriam a predisposição para a mudança e para a inovação; a busca do equilíbrio entre a flexibilidade e a ética, a desordem e a incerteza; a capacidade permanente de aprendizagem; saber fazer e saber ser.

Essa habilidade comunicacional, porém, na maioria das empresas, ainda não faz parte da job-description de um executivo. É ainda uma reserva do profissional de comunicação, embora devesse ser encarada como responsabilidade de todos, em todos os níveis.

O desenvolvimento dessa habilidade pressupõe, antes de tudo, saber ouvir e lidar com a diferença. É preciso lembrar: sempre apenas metade da mensagem pertence a quem a emite, a outra metade é de quem a escuta e a processa. Lasswell já dizia que quem decodifica a mensagem é aquele que a recebe, por isso a necessidade de se ajustarem os signos e códigos ao repertório de quem vai processá-los.

Pode-se afirmar, ainda, que as bases para a construção de um ambiente propício à criatividade, à inovação e à aprendizagem estão na autoestima, na empatia e na afetividade. Sem esses elementos, não se estabelece a comunicação nem o entendimento. Embora durante o texto tenhamos exposto inúmeros obstáculos para o advento dessa nova realidade e que poderiam nos levar a acreditar, tal qual Luhman (1992), na improbabilidade da comunicação, acreditamos que essa é uma utopia pela qual vale a pena lutar.

Mas é preciso ter cuidado. Esse ambiente de mudanças, que traz consigo uma radical mudança no processo de troca de informações nas organizações e afeta, também, todo um sistema de comunicação baseado no paradigma da transmissão controlada de informações, favorece o surgimento e a atuação do que chamo de novos Messias da comunicação, que prometem internalizarem nas pessoas os novos objetivos e conceitos, estimularem a motivação e o comprometimento à nova ordem de coisas, organizarem rituais de passagem em que se dá outro sentido aos valores abandonados e introduz-se o novo.

Hoje, não é raro encontrar-se nos corredores das organizações profissionais da mudança cultural, agentes da nova ordem, verdadeiros profetas munidos de fórmulas infalíveis, de cartilhas iluministas, capazes de minar resistências e viabilizar uma nova cultura e que se autodenominam reengenheiros da cultura.

Esses profissionais se aproveitam da constatação de que a comunicação é, sim, instrumento essencial da mudança, mas se esquecem de que o que transforma e qualifica é o diálogo, a experiência vivida e praticada, e não a simples transmissão unilateral de conceitos, frases feitas e fórmulas acabadas tão próprias da chamada educação bancária descrita por Paulo Freire.

E a viabilização do diálogo e da participação tem de ser uma política de comunicação e de RH. A construção e a viabilização dessa política é, desde já, um desafio aos estrategistas de RH e de comunicação, como forma de criar o tal ambiente criativo a que Ricarte de referiu e viabilizar, assim, a construção da organização qualificante, capaz de enfrentar os desafios constantes de um mundo em mutação, incerto e inseguro.

Em Sociologia, um grupo é um sistema de relações sociais, de interações recorrentes entre pessoas. Também pode ser definido como uma coleção de várias pessoas que compartilham certas características, interajam uns com os outros, aceitem direitos e obrigações como sócios do grupo e compartilhem uma identidade comum — para haver um grupo social, é preciso que os indivíduos se percebam de alguma forma afiliados ao grupo.

Segundo COSTA (2002), o grupo surgiu pela necessidade de o homem viver em contato com os outros homens. Nesta relação homem-homem, vários fenômenos estão presentes; comunicação, percepção, afeição liderança, integração, normas e outros. À medida que nós nos observamos na relação eu-outro surge uma amplitude de caminhos para nosso conhecimento e orientação.

Cada um passa a ser um espelho que reflete atitudes e dá retorno ao outro, através do feedback.

Para encontrarmos maior crescimento, a disponibilidade em aprender se faz necessária. Só aprendemos aquilo que queremos e quando queremos.

Nas relações humanas, nada é mais importante do que nossa motivação em estar com outro, participar na coordenação de caminhos ou metas a alcançar.

Um fato merecedor de nossa atenção é que o homem necessita viver com outros homens, pela sua própria natureza social, mas ainda não se harmonizou nessa relação.

Lewin (1965) considerou o grupo como o terreno sobre o qual o indivíduo se sustenta e se satisfaz. Um instrumento para satisfação das necessidades físicas, econômicas, políticas, sociais, etc.

### Comunicação

A comunicação é um dos principais processos da vida, que nos deixa trocar pensamentos, informações, emoções, etc. Estamos familiarizados com o conceito de remetente e destinatário na comunicação, vamos então diferenciar os dois tipos de comunicação.

### Definições

– **Comunicação pessoal:** é uma atividade espontânea e inconsciente.

– **Comunicação impessoal:** são os meios de comunicação, atmosfera, eventos e outros canais que transmitem mensagens sem contato ou comunicação face a face. A comunicação de massa influi o comportamento e as atitudes pessoais por meio de um processo de fluxo de comunicação que ocorre em etapas.

– **Comunicação verbal:** o processo de troca de informações e ideias entre pessoas usando palavras que podem ser escritas ou faladas. Um dos principais benefícios da comunicação verbal é que ela permite um feedback quase imediato do receptor, o que pode ajudar a garantir que a mensagem seja compreendida.

– **Comunicação interpessoal:** refere-se ao processo de comunicação que ocorre entre duas ou mais pessoas usando linguagem verbal ou não verbal. Como sabemos, a interação social e o compartilhamento de pensamentos e ideias são essenciais para a existência humana. Este processo é necessário para cada pessoa refrigerar sua mente. A comunicação interpessoal que envolvendo duas pessoas é chamada de comunicação um-para-um. Já quando temos três ou mais pessoas estão envolvidas no processo de comunicação é a comunicação em grupo.

– **Comunicação interpessoal:** tipo de comunicação em que as pessoas se comunicam consigo mesmas. Nesse caso, você é o remetente e o destinatário. Conhecido como “diálogo interno” ou “discurso interno”. Esse tipo de comunicação ocorre quando a pessoa pensa profundamente e tenta descobrir as coisas por conta própria. Basicamente a comunicação interpessoal é regida por três áreas: autoconceito, expectativa e percepção.

A diferença entre os tipos de comunicação é baseada no número de pessoas envolvidas nesse tipo de comunicação. A comunicação interna é o tipo de conexão que você estabelece consigo