

Defensoria Pública do Estado da Bahia

DPE-BA

Agente Administrativo

EDITAL DPE Nº 001/2018, DE 22 DE NOVEMBRO DE 2018

NB061-2018

DADOS DA OBRA

Título da obra: Defensoria Pública do Estado da Bahia - DPE-BA

Cargo: Agente Administrativo

(Baseado EDITAL DPE Nº 001/2018, DE 22 DE NOVEMBRO DE 2018)

- Língua Portuguesa
- Matemática/Raciocínio Lógico
 - Informática
- Legislação Institucional
- Conhecimentos Específicos

Gestão de Conteúdos

Emanuela Amaral de Souza

Diagramação/ Editoração Eletrônica

Elaine Cristina
Ana Luiza Cesário
Thais Regis

Produção Editorial

Leandro Filho

Capa

Joel Ferreira dos Santos

APRESENTAÇÃO

PARABÉNS! ESTE É O PASSAPORTE PARA SUA APROVAÇÃO.

A Nova Concursos tem um único propósito: mudar a vida das pessoas.

Vamos ajudar você a alcançar o tão desejado cargo público.

Nossos livros são elaborados por professores que atuam na área de Concursos Públicos. Assim a matéria é organizada de forma que otimize o tempo do candidato. Afinal corremos contra o tempo, por isso a preparação é muito importante.

Aproveitando, convidamos você para conhecer nossa linha de produtos "Cursos online", conteúdos preparatórios e por edital, ministrados pelos melhores professores do mercado.

Estar à frente é nosso objetivo, sempre.

Contamos com índice de aprovação de 87%*.

O que nos motiva é a busca da excelência. Aumentar este índice é nossa meta.

Acesse **www.novaconcursos.com.br** e conheça todos os nossos produtos.

Oferecemos uma solução completa com foco na sua aprovação, como: apostilas, livros, cursos online, questões comentadas e treinamentos com simulados online.

Desejamos-lhe muito sucesso nesta nova etapa da sua vida!

Obrigado e bons estudos!

*Índice de aprovação baseado em ferramentas internas de medição.

CURSO ONLINE



PASSO 1

Acesse:

www.novaconcursos.com.br/passaporte



PASSO 2

Digite o código do produto no campo indicado no site.

O código encontra-se no verso da capa da apostila.

*Utilize sempre os 8 primeiros dígitos.

Ex: FV054-18



PASSO 3

Pronto!

Você já pode acessar os conteúdos online.

SUMÁRIO

Língua Portuguesa

Funções do que e do se.	01
Emprego do acento grave.	02
Emprego dos sinais de pontuação e suas funções no texto.	05
Ortografia.	07
Concordâncias verbal e nominal.	10
Regências verbal e nominal.	16
Emprego de tempos e modos verbais.	20
Formação de tempos compostos dos verbos.	20
Locuções verbais (perífrases verbais);	20
Sintaxe de colocação pronominal.	30
Paralelismo sintático e paralelismo semântico.	39
Formas de discurso: direto, indireto e indireto livre.	46
Semântica: sinônimos, antônimos hiperônimos.	48
Pontuação e os recursos estilísticos que ela comporta.	54
Sintaxe de regência, de concordância e de colocação.	54
Ortografia Oficial.	54
Compreensão e interpretação de textos informativos verbais e não verbais (textos publicitários propagandas, outdoors, cartazes), por meio da utilização adequada dos mecanismos da língua, como os operadores argumentativos e os campos semânticos que eles constroem.	54
Formas de discurso: direto, indireto e indireto livre.	59
Semântica: sinônimos, antônimos hiperônimos.	59
Pontuação e os recursos estilísticos que ela comporta.	60
Sintaxe de regência, de concordância e de colocação.	60
Acentuação gráfica segundo as normas vigentes da ortografia oficial.	60

Matemática/Raciocínio Lógico

Números inteiros e racionais: operações (adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação). expressões numéricas. múltiplos e divisores de números naturais. problemas.	01
Frações e operações com frações.	01
Números e grandezas proporcionais: razões e proporções; divisão em partes proporcionais.	11
regra de três.	15
Porcentagem e problemas.	18
Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios; deduzir novas informações das relações fornecidas e avaliar as condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações.	25
Compreensão e elaboração da lógica das situações por meio de: raciocínio verbal, raciocínio matemático, raciocínio sequencial, orientação espacial e temporal, formação de conceitos, discriminação de elementos.	25
Compreensão do processo lógico que, a partir de um conjunto de hipóteses, conduz, de forma válida, às conclusões determinadas.	25
Uso adequado da linguagem matemática.	25
A interpretação e expressão (verbal e textual).	25
Transcrição de mensagens matemáticas da linguagem corrente para a linguagem simbólica e vice-versa, identificando padrões matemáticos em situações reais do cotidiano.	25
Organização do pensamento matemático identificando as variáveis determinantes e secundárias.	25
Seleção de dados e interpretação de sequência para resolução de problemas.	25

SUMÁRIO

Informática

Conceitos e modos de utilização de aplicativos para edição de textos, planilhas e apresentações: ambiente Microsoft Office, BR Office.....	01
Sistemas operacionais: Windows e LINUX.....	29
Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos associados à Internet e intranet.....	39
Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.....	45
Certificação e assinatura digital.....	47
Segurança da Informação.....	50

Legislação Institucional

A Defensoria Pública na Constituição Federal e na Constituição Estadual.....	01
Das Disposições Gerais e das Atribuições Institucionais da Defensoria Pública.....	02
Da Organização da Defensoria Pública.....	04
A Defensoria Pública como Instituição essencial à função jurisdicional do Estado.....	27
Dos Direitos, das Garantias e das Prerrogativas do Defensor Público.....	27
Dos Deveres, das Proibições, dos Impedimentos e da Responsabilidade.....	29
Do Processo Administrativo Disciplinar.....	30
Autonomia Funcional e o Poder de requisição do Defensor Público.....	27
Direito à Assistência Jurídica Pública.....	39
Defensoria Pública e Justiça Gratuita: distinções.....	40
Pressupostos para obtenção da Justiça Gratuita.....	39
A Defensoria Pública e o patrocínio de pessoas jurídicas.....	40
A Autonomia funcional do Defensor Público.....	43
A Defensoria Pública e a Advocacia: distinções.....	45
Lei Complementar Federal nº 80/94, alterada pela Lei Complementar nº 132/2009.....	51
Lei Complementar Estadual nº 26/2006 (Lei Orgânica da Defensoria Pública do Estado da Bahia), alterada pela Lei Complementar nº 39/2014.....	51
Emendas Constitucionais Federais 41/03 e 45/04.....	90
Emenda Constitucional Estadual 11/05.....	99

Conhecimentos Específicos

A imagem da organização.....	01
Relações Humanas na Empresa.....	01
Trabalho em Equipe.....	03
Automotivação.....	03
Inteligência emocional.....	09
Princípios fundamentais para um bom atendimento. Conceito de cliente. Tipos de clientes e como lidar com cada tipo. Satisfação, valor e retenção de clientes. Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico. Atendimento telefônico e pessoal. Transferência de Chamadas. Sistemas telefônicos. Tratamento Pessoal. Como atender chamadas externas e como anotar recados.....	09
Organizações: finanças;.....	23
gestão de pessoas;.....	25
marketing;.....	28
operações e logística.....	28
Conceitos, modelos e princípios de gestão.....	36
Tendências Atuais da administração: gestão da qualidade total; aperfeiçoamento dos processos; a nova administração.....	39
Estruturas Organizacionais: definições, tipos.....	49
O processo administrativo: planejamento e administração estratégica.....	58

SUMÁRIO

Organização: o processo de organizar e o desenho organizacional;	64
direção e controle. Planejamento Estratégico: conceito, finalidade. Análise organizacional. Análise de processos. Elaboração, análise e controle de projetos.	65
Noções de Administração de Recursos Humanos: Ética nas Organizações;	69
Cultura e Clima Organizacional; Relações Humanas e Administração de Conflitos;	71
Administração de Pessoal: Folha de Pagamento; Recrutamento e Seleção; Remuneração; Benefícios; Treinamento e Desenvolvimento.	80
Sistemas de informações gerenciais.	86
Sáude e Segurança no Trabalho. Gestão de Segurança.	86
Noções de Marketing.	88
Negociação.	90
Noções de Processos Licitatórios. Dispensa de licitação.	110
Noções de organização administrativa. Administração direta e indireta, centralizada e descentralizada.	142
Ato administrativo: conceito, requisitos, atributos, classificação e espécies.	142
Agentes públicos: Espécies e classificação; Cargo, emprego e função públicos.	156
Poderes administrativos: hierárquico, disciplinar, regulamentar e de polícia; Uso e abuso do poder.	162
Contrato administrativo.	167
Controle e responsabilização da administração: Controles administrativo, judicial e legislativo;	169
Responsabilidade civil do Estado.	179
Lei Estadual nº 6.677/1994 (Estatuto dos Servidores Públicos Civis do Estado da Bahia).....	181
Lei nº 12.209/2011 (Lei do Processo Administrativo Estadual).	210

LÍNGUA PORTUGUESA

Funções do que e do se.	01
Emprego do acento grave.	02
Emprego dos sinais de pontuação e suas funções no texto.	05
Ortografia.	07
Concordâncias verbal e nominal.	10
Regências verbal e nominal.....	16
Emprego de tempos e modos verbais.	20
Formação de tempos compostos dos verbos.	20
Locuções verbais (perífrases verbais);	20
Sintaxe de colocação pronominal.	30
Paralelismo sintático e paralelismo semântico.	39
Formas de discurso: direto, indireto e indireto livre.....	46
Semântica: sinônimos, antônimos hiperônimos.	48
Pontuação e os recursos estilísticos que ela comporta.	54
Sintaxe de regência, de concordância e de colocação.	54
Ortografia Oficial.	54
Compreensão e interpretação de textos informativos verbais e não verbais (textos publicitários propagandas, outdoors, cartazes), por meio da utilização adequada dos mecanismos da língua, como os operadores argumentativos e os campos semânticos que eles constroem.	54
Formas de discurso: direto, indireto e indireto livre.	59
Semântica: sinônimos, antônimos hiperônimos.	59
Pontuação e os recursos estilísticos que ela comporta.	60
Sintaxe de regência, de concordância e de colocação.	60
Acentuação gráfica segundo as normas vigentes da ortografia oficial.....	60

FUNÇÕES DO QUE E DO SE.

A palavra **que** em português pode ser:

Interjeição: exprime espanto, admiração, surpresa.

Nesse caso, será acentuada e seguida de ponto de exclamação. Usa-se também a variação **o quê!** A palavra **que** não exerce função sintática quando funciona como interjeição.

Quê! Você ainda não está pronto?

O quê! Quem sumiu?

Substantivo: equivale a **alguma coisa**.

Nesse caso, virá sempre antecedida de artigo ou outro determinante, e receberá acento por ser monossílabo tônico terminado em e. Como substantivo, designa também a 16ª letra de nosso alfabeto. Quando a palavra **que** for substantivo, exercerá as funções sintáticas próprias dessa classe de palavra (sujeito, objeto direto, objeto indireto, predicativo, etc.).

Ele tem certo **quê** misterioso. (substantivo na função de núcleo do objeto direto)

Preposição: liga dois verbos de uma locução verbal em que o auxiliar é o verbo **ter**.

Equivale a **de**. Quando é preposição, a palavra **que** não exerce função sintática.

Tenho **que** sair agora.

Ele tem **que** dar o dinheiro hoje.

Partícula expletiva ou de realce: pode ser retirada da frase, sem prejuízo algum para o sentido.

Nesse caso, a palavra **que** não exerce função sintática; como o próprio nome indica, é usada apenas para dar realce. Como partícula expletiva, aparece também na expressão **é que**.

Quase **que** não consigo chegar a tempo.

Elas **é que** conseguiram chegar.

Advérbio: modifica um adjetivo ou um advérbio. Equivale a **quão**. Quando funciona como advérbio, a palavra **que** exerce a função sintática de adjunto adverbial; no caso, de intensidade.

Que lindas flores!

Que barato!

Pronome: como pronome, a palavra **que** pode ser:

- pronome relativo: retoma um termo da oração antecedente, projetando-o na oração conseqüente. Equivale a **o qual** e flexões.

Não encontramos as pessoas **que** saíram.

- pronome indefinido: nesse caso, pode funcionar como pronome substantivo ou pronome adjetivo.

- pronome substantivo: equivale a **que coisa**. Quando for pronome substantivo, a palavra **que** exercerá as funções próprias do substantivo (sujeito, objeto direto, objeto indireto, etc.).

Que aconteceu com você?

- pronome adjetivo: determina um substantivo. Nesse caso, exerce a função sintática de adjunto adnominal.

Que vida é essa?

Conjunção: relaciona entre si duas orações. Nesse caso, não exerce função sintática. Como conjunção, a palavra **que** pode relacionar tanto orações coordenadas quanto subordinadas, daí classificar-se como conjunção coordenativa ou conjunção subordinativa. Quando funciona como conjunção coordenativa ou subordinativa, a palavra **que** recebe o nome da oração que introduz. Por exemplo:

Venha logo, **que** é tarde. (conjunção coordenativa explicativa)

Falou tanto **que** ficou rouco. (conjunção subordinativa consecutiva)

Quando inicia uma oração subordinada substantiva, a palavra **que** recebe o nome de **conjunção subordinativa integrante**.

Desejo **que** você venha logo.

A palavra **se**

A palavra **se**, em português, pode ser:

Conjunção: relaciona entre si duas orações. Nesse caso, não exerce função sintática. Como conjunção, a palavra **se** pode ser:

- * conjunção subordinativa integrante: inicia uma oração subordinada substantiva.

Perguntei **se** ele estava feliz.

- * conjunção subordinativa condicional: inicia uma oração adverbial condicional (equivale a **caso**).

Se todos tivessem estudado, as notas seriam boas.

Partícula expletiva ou de realce: pode ser retirada da frase sem prejuízo algum para o sentido. Nesse caso, a palavra **se** não exerce função sintática. Como o próprio nome indica, é usada apenas para dar realce.

Passavam-**se** os dias e nada acontecia.

Parte integrante do verbo: faz parte integrante dos verbos pronominais. Nesse caso, o **se** não exerce função sintática.

Ele arrependeu-**se** do que fez.

Partícula apassivadora: ligada a verbo que pede objeto direto, caracteriza as orações que estão na voz passiva sintética. É também chamada de pronome apassivador. Nesse caso, não exerce função sintática, seu papel é apenas apassivar o verbo.

Vendem-**se** casas.

Aluga-**se** carro.

Compram-**se** joias.

Índice de indeterminação do sujeito: vem ligando a um verbo que não é transitivo direto, tornando o sujeito indeterminado. Não exerce propriamente uma função sintática, seu papel é o de indeterminar o sujeito. Lembre-se de que, nesse caso, o verbo deverá estar na terceira pessoa do singular.

Trabalha-**se** de dia.

Precisa-**se** de vendedores.

Pronome reflexivo: quando a palavra **se** é pronome pessoal, ela deverá estar sempre na mesma pessoa do sujeito da oração de que faz parte. Por isso o pronome oblíquo **se** sempre será reflexivo (equivalendo a **a si mesmo**), podendo assumir as seguintes funções sintáticas:

* objeto direto

Ele cortou-**se** com o facão.

* objeto indireto

Ele **se** atribui muito valor.

* sujeito de um infinitivo

“Sofia deixou-**se** estar à janela.”

* Texto adaptado por Por Marina Cabral

Fonte: <http://brasilecola.uol.com.br/gramatica/classificacao-das-palavras-que-e-se.htm>

EMPREGO DO ACENTO GRAVE.

CRASE

Vejam as frases:

Comprei uma casa.

Preciso de você.

Percebemos que na primeira frase o verbo “comprar” não exige preposição, ao contrário de “precisar”. Há, assim, verbos que **regem** preposição e outros não. Além do mais, alguns verbos exigem preposição “a”, no sentido de “para”:

Vou a Brasília. (para Brasília)

Vou à casa de Joana (para a casa de Joana).

Por que no segundo exemplo temos uma preposição marcada pelo acento grave? Como podemos visualizar, se o “a” preposição chocar com o artigo feminino “a”, a forma correta seria “vou a a casa de Joana”. Para evitar tal repetição sem sentido, há o fenômeno chamado **crase**, que significa fusão, contração de duas vogais idênticas.

Se crase é a fusão da preposição “a” e o artigo “a” só pode ocorrer frente a palavras femininas

Sempre surgem dúvidas de quando usar o acento de crase nas orações. Por isso mesmo, vamos aprender seus principais usos e também quando não usar.

- **Quando não usar crase:**

a) diante de palavras masculinas: isso é certo. Uma vez que crase é fusão de uma preposição e um artigo feminino, não poderá anteceder palavras masculinas que exigem o artigo “o”.

Ela veio a pé. (pé – palavra masculina)

Passei pela fazenda a cavalo (cavalo – palavra masculina)

b) antes de verbos: já que o artigo feminino possui como função determinar um substantivo, não faria sentido crase em frente a verbos, classe que não exige determinação de artigos.

Ela começou a cantar quando ele chegou (cantar – verbo no infinitivo)

c) frente a nomes de cidades:

Vou a Roma nas férias.

Ele quis ir a Paris, mas não pôde.

Entretanto, caso especifiquemos a cidade com alguma qualificação utilizaremos o sinal de crase.

Vou à Roma de Fellini.

O seu sonho é ir à Paris de Victor Hugo.

d) Entre substantivos que se repetem:

Nos confrontamos cara a cara.

Frente a frente nos debatemos.

e) Diante de substantivos no plural:

A homenagem foi concedida a pessoas de honra.

O convite foi enviado a funcionários de longa data.

f) Antes de pronomes pessoais, demonstrativos, indefinidos, de tratamento e relativos:

Enviei a Vossa Excelência os convites.

Isso não interessa a ninguém.

g) Frente a nomes femininos consagrados:

A crítica fazia referência a Maria Madalena.

h) Antes da palavra “casa” se não estiver especificada:

Com pressa ele retornou a casa.

i) Em frente a palavra terra quando esta significar “terra firme”:

Após o naufrágio, voltou a terra.

No sentido de planeta Terra ocorre crase – O foguete retornou à Terra.

- Quando usar crase:

REGRA GERAL: Haverá crase quando o termo antecedente exigir a preposição “a” e o conseqüente o artigo “a”

Comprei a blusa – (o termo antecedente “comprei” não exige a preposição “a”. Aqui só temos o artigo feminino “a”)

Vou a Pernambuco – (o termo conseqüente não exige o artigo feminino, só há aqui a preposição “a” regida pelo verbo “ir”)

Agora:

Fui à cidade.

Neste caso o verbo “ir” exigiu a preposição “a” e o substantivo “cidade” atraiu o artigo feminino “a”. Aqui temos um exemplo clássico de crase.

Sempre ocorre crase em :

a) Indicação de horas:

Cheguei no evento às cinco horas da tarde.

b) Expressões “à moda de”, “à maneira de”:

Fiz uma janta à (moda de) Fogaça.

Quis um cenário à (maneira de) Salvador Dali.

c) Expressões adverbiais femininas:

O avião desceu em terra firme à noite. (tempo)

Fizeram o trabalho às pressas. (modo).

USO FACULTATIVO DE CRASE

1) Diante de nomes próprios femininos:

Enviei um bilhete a Lúcia.

Enviei um bilhete à Lúcia.

2) Antes de pronomes femininos possessivos:

Dedicou o trabalho a sua avó.

(Sua vó gostou da homenagem)

Dedicou o trabalho à sua avó.

(A sua vó gostou da homenagem)

3) Após a preposição ATÉ:

Viajei até a cidade.

Fui a pé até à cidade.

CASOS ESPECIAIS DE CRASE

1) Crase com pronomes demonstrativos “aquele”, “aquela”, “aquilo”:

Vejam as frases abaixo:

Aquele rapaz foi escolhido para o cargo.

Fiz referência à carta de João.

No primeiro caso *aquele rapaz* não vem depois de nenhum verbo ou nome que exija a preposição “a”. No segundo exemplo há crase porque quem faz referência “a” algo. E agora:

Fiz referência àquele rapaz.

Ainda que seja palavra masculina, o pronome demonstrativo *aquele* inicia-se com a vogal “a” e para evitar repetição de sons como em “Fiz referência a aquele rapaz” utiliza-se acento de crase.

Mais alguns exemplos:

Enviamos a carta àqueles alunos.

Falei àquela professora.

2) Antes das expressões qual e quais:

Haverá crase caso o correspondente masculino for “ao qual”, “aos quais”:

Esta é a blusa à qual me referi.

Aqueles são os sapatos aos quais me referi.

3) Frente a topônimos (nomes de lugares)

Atente às frases abaixo:

Vou à Bahia.

Vou a São Paulo.

Por que há crase no primeiro exemplo e não no segundo?

Ainda que pareça complexo, é muito simples não errar nesses casos: é só substituir o verbo “ir” pelo verbo “voltar”, se exigir a preposição “da” é sinal de que ocorrerá crase:

Vou à Bahia.

Volto da Bahia.

Vou a São Paulo.

Volto de São Paulo.

Vou à França.

Volto da França.

Vou a Salvador.

Volto de Salvador.

EXERCÍCIOS

01. Assinale a alternativa em que o uso da crase é obrigatório:

- a) Um rapazito de paletó entrou na rua e foi perguntar à Machona pela Nhá Rita. (Aluísio Azevedo)
- b) José Cândido não tinha nem a cor nem o título convenientes à sua filha. (R. Braga)
- c) Mas o peru se adiantava até à beira da mata. (G. Rosa)
- d) Todos, às vezes, precisam ficar bêbados, e por isso bebem. (R. Braga)
- e) (...) evitei acompanhar Dr. Siqueira em suas visitas vespertinas à nossa bem amada. (J. Amado)

02. Qual das alternativas completa corretamente os espaços vazios?

- I. E entre o sono e o medo, ouviu como se fosse de verdade o apito de um trem igual ___ que ouvira em Limoeiro. (J. Lins do Rego)
- II. Habitara-se ___ boa vida, tendo de um tudo, regalada. (J. Amado)
- III. Depois do meu telegrama (lembram: o telegrama em que recusei duzentos mil-réis ___ (pirata), a "Gazeta" entrou a difamar-me. (G. Ramos)
- IV. Os adultos são gente crescida que vive sempre dizendo pra gente fazer isso e não fazer ____.

(Millôr Fernandes)

- a) àquele, aquela, aquele, aquilo
- b) àquele, àquela, aquele, aquilo
- c) àquele, àquela, aquele, àquilo
- d) àquele, àquela, àquele, aquilo
- e) aquele, àquela, aquele, aquilo

03. (CESCEM) Sentou-se ___ máquina e pôs-se ___ reescrever uma ___ uma as páginas do relatório.

- a) a / a / à
- b) a / à / à
- c) à / a / a
- d) à / à / à
- e) à / à / a

04. (FASP) Assinale a alternativa com erro de crase:

- a) Você já esteve em Roma? Eu irei à Roma logo.
- b) Refiro-me à Roma antiga, na qual viveu César.
- c) Fui à Lisboa de meus avós, pois gosto da Lisboa de meus avós.
- d) Já não agrada ir a Brasília. A gasolina...
- e) nenhuma das alternativas está errada.

05. (ESAN) Das frases abaixo, apenas uma está correta, quanto à crase. Assinale-a:

- a) Devemos aliar a teoria à prática.
- b) Daqui à duas semanas ele estará de volta.
- c) Puseram-se à discutir em voz alta.
- d) Dia à dia, a empresa foi crescendo.
- e) Ele parecia entregue à tristes cogitações.

06. (ABC – MED.) Nas alternativas que seguem, há três frases, que podem estar corretas ou não. Leia-as atentamente e marque a resposta certa:

- I. O seu egoísmo só era comparável à sua feiura.
 - II. Não pôde entregar-se às suas ilusões.
 - III. Quem se vir em apuros, deve recorrer à justiça.
- a) Apenas a frase I está correta.
 - b) Apenas a frase II está correta.
 - c) Apenas as frases I e II estão corretas.
 - d) Apenas as frases II e III estão corretas.
 - e) As três frases estão corretas.

07. (FUND. LUSÍADA) Assinale a alternativa que completa corretamente o período: ___ noite estava clara e os namorados foram ___ praia ver a chegada dos pescadores que voltavam ___ terra.

- a) Á / à / à
- b) A / à / à
- c) A / a / à
- d) À / a / à
- e) A / à / a

08. (ITA) Analisando as sentenças:

- I. A vista disso, devemos tomar sérias medidas.
- II. Não fale tal coisa as outras.
- III. Dia a dia a empresa foi crescendo.
- IV. Não ligo aquilo que me disse.

Podemos deduzir que:

- a) Apenas a sentença III não tem crase.
- b) As sentenças III e IV não têm crase.
- c) Todas as sentenças têm crase.
- d) Nenhuma sentença tem crase.
- e) Apenas a sentença IV não tem crase.

09. (ABC – MED.) A alternativa em que o acento indicativo de crase não procede é:

- a) Tais informações são iguais às que recebi ontem.
- b) Perdi uma caneta semelhante à sua.
- c) A construção da casa obedece às especificações da Prefeitura.
- d) O remédio devia ser ingerido gota à gota, e não de uma só vez.
- e) Não assistiu a essa operação, mas à de seu irmão.

10. (FUVEST) Indique a forma que não será utilizada para completar a frase seguinte:

"Maria pediu ___ psicóloga que ___ ajudasse ___ resolver o problema que ___ muito ___ afligia."

- a) preposição (a)
- b) pronome pessoal feminino (a)
- c) contração da preposição a e do artigo feminino a (à)
- d) verbo haver indicando tempo (há)
- e) artigo feminino (a)

(Exercícios retirados de <http://www.coladaweb.com/exercicios-resolvidos/exercicios-resolvidos-de-portugues/crase>)

MATEMÁTICA/RACIOCÍNIO LÓGICO

Números inteiros e racionais: operações (adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação). expressões numéricas. múltiplos e divisores de números naturais. problemas.....	01
Frações e operações com frações.....	01
Números e grandezas proporcionais: razões e proporções; divisão em partes proporcionais.....	11
regra de três	15
Porcentagem e problemas.....	18
Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios; deduzir novas informações das relações fornecidas e avaliar as condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações.	25
Compreensão e elaboração da lógica das situações por meio de: raciocínio verbal, raciocínio matemático, raciocínio sequencial, orientação espacial e temporal, formação de conceitos, discriminação de elementos.....	25
Compreensão do processo lógico que, a partir de um conjunto de hipóteses, conduz, de forma válida, às conclusões determinadas.....	25
Uso adequado da linguagem matemática.	25
A interpretação e expressão (verbal e textual).....	25
Transcrição de mensagens matemáticas da linguagem corrente para a linguagem simbólica e vice-versa, identificando padrões matemáticos em situações reais do cotidiano.	25
Organização do pensamento matemático identificando as variáveis determinantes e secundárias.....	25
Seleção de dados e interpretação de sequência para resolução de problemas.	25

**NÚMEROS INTEIROS E RACIONAIS:
OPERAÇÕES (ADIÇÃO, SUBTRAÇÃO,
MULTIPLICAÇÃO, DIVISÃO, POTENCIAÇÃO).
EXPRESSÕES NUMÉRICAS. MÚLTIPLOS
E DIVISORES DE NÚMEROS NATURAIS.
PROBLEMAS.
FRAÇÕES E OPERAÇÕES COM FRAÇÕES.**

Números Naturais

Os números naturais são o modelo matemático necessário para efetuar uma contagem. Começando por zero e acrescentando sempre uma unidade, obtemos o conjunto infinito dos números naturais

$$\mathbb{N} = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$$

- Todo número natural dado tem um sucessor

- O sucessor de 0 é 1.
- O sucessor de 1000 é 1001.
- O sucessor de 19 é 20.

Usamos o * para indicar o conjunto sem o zero.

$$\mathbb{N}^* = \{1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$$

- Todo número natural dado N, exceto o zero, tem um antecessor (número que vem antes do número dado).

Exemplos: Se m é um número natural finito diferente de zero.

- O antecessor do número m é m-1.
- O antecessor de 2 é 1.
- O antecessor de 56 é 55.
- O antecessor de 10 é 9.

Expressões Numéricas

Nas expressões numéricas aparecem adições, subtrações, multiplicações e divisões. Todas as operações podem acontecer em uma única expressão. Para resolver as expressões numéricas utilizamos alguns procedimentos:

Se em uma expressão numérica aparecer as quatro operações, devemos resolver a multiplicação ou a divisão primeiramente, na ordem em que elas aparecerem e somente depois a adição e a subtração, também na ordem em que aparecerem e os parênteses são resolvidos primeiro.

Exemplo 1

$$10 + 12 - 6 + 7$$

$$22 - 6 + 7$$

$$16 + 7$$

$$23$$

Exemplo 2

$$40 - 9 \times 4 + 23$$

$$40 - 36 + 23$$

$$4 + 23$$

$$27$$

Exemplo 3

$$25 - (50 - 30) + 4 \times 5$$

$$25 - 20 + 20 = 25$$

Números Inteiros

Podemos dizer que este conjunto é composto pelos números naturais, o conjunto dos opostos dos números naturais e o zero. Este conjunto pode ser representado por:

$$\mathbb{Z} = \{\dots, -3, -2, -1, 0, 1, 2, \dots\}$$

Subconjuntos do conjunto \mathbb{Z} :

1) Conjunto dos números inteiros excluindo o zero

$$\mathbb{Z}^* = \{\dots, -2, -1, 1, 2, \dots\}$$

2) Conjuntos dos números inteiros não negativos

$$\mathbb{Z}_+ = \{0, 1, 2, \dots\}$$

3) Conjunto dos números inteiros não positivos

$$\mathbb{Z}_- = \{\dots, -3, -2, -1\}$$

Números Racionais

Chama-se de número racional a todo número que pode ser expresso na forma $\frac{a}{b}$, onde a e b são inteiros quaisquer, com $b \neq 0$

São exemplos de números racionais:

$$-12/51$$

$$-3$$

$$-(-3)$$

$$-2,333\dots$$

As dízimas periódicas podem ser representadas por fração, portanto são consideradas números racionais.

Como representar esses números?

Representação Decimal das Frações

Temos 2 possíveis casos para transformar frações em decimais

1º) Decimais exatos: quando dividirmos a fração, o número decimal terá um número finito de algarismos após a vírgula.

$$\frac{1}{2} = 0,5$$

$$\frac{1}{4} = 0,25$$

$$\frac{3}{4} = 0,75$$

2º) Terá um número infinito de algarismos após a vírgula, mas lembrando que a dízima deve ser periódica para ser número racional

OBS: período da dízima são os números que se repetem, se não repetir não é dízima periódica e assim números irracionais, que trataremos mais a frente.

$$\frac{1}{3} = 0,333...$$

$$\frac{35}{99} = 0,353535...$$

$$\frac{105}{9} = 11,6666...$$

Representação Fracionária dos Números Decimais

1º caso) Se for exato, conseguimos sempre transformar com o denominador seguido de zeros.

O número de zeros depende da casa decimal. Para uma casa, um zero (10) para duas casas, dois zeros(100) e assim por diante.

$$0,3 = \frac{3}{10}$$

$$0,03 = \frac{3}{100}$$

$$0,003 = \frac{3}{1000}$$

$$3,3 = \frac{33}{10}$$

2º caso) Se dízima periódica é um número racional, então como podemos transformar em fração?

Exemplo 1

Transforme a dízima 0,333... em fração

Sempre que precisar transformar, vamos chamar a dízima dada de x, ou seja

$$X=0,333...$$

Se o período da dízima é de um algarismo, multiplicamos por 10.

$$10x=3,333...$$

E então subtraímos:

$$10x-x=3,333...-0,333...$$

$$9x=3$$

$$X=3/9$$

$$X=1/3$$

Agora, vamos fazer um exemplo com 2 algarismos de período.

Exemplo 2

Seja a dízima 1,1212...

$$\text{Façamos } x = 1,1212...$$

$$100x = 112,1212...$$

Subtraindo:

$$100x-x=112,1212...-1,1212...$$

$$99x=111$$

$$X=111/99$$

Números Irracionais

Identificação de números irracionais

- Todas as dízimas periódicas são números racionais.
- Todos os números inteiros são racionais.
- Todas as frações ordinárias são números racionais.
- Todas as dízimas não periódicas são números irracionais.
- Todas as raízes inexatas são números irracionais.
- A soma de um número racional com um número irracional é sempre um número irracional.
- A diferença de dois números irracionais, pode ser um número racional.
- Os números irracionais não podem ser expressos na forma $\frac{a}{b}$, com a e b inteiros e $b \neq 0$.

Exemplo: $\sqrt{5} - \sqrt{5} = 0$ e 0 é um número racional.

- O quociente de dois números irracionais, pode ser um número racional.

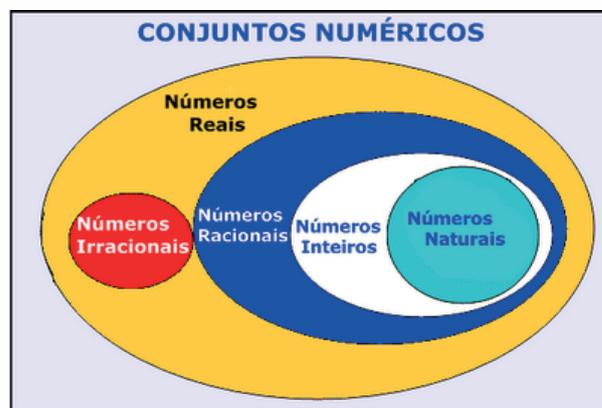
Exemplo: $\sqrt{8} : \sqrt{2} = \sqrt{4} = 2$ e 2 é um número racional.

- O produto de dois números irracionais, pode ser um número racional.

Exemplo: $\sqrt{7} \cdot \sqrt{7} = \sqrt{49} = 7$ é um número racional.

Exemplo: radicais ($\sqrt{2}, \sqrt{3}$) a raiz quadrada de um número natural, se não inteira, é irracional.

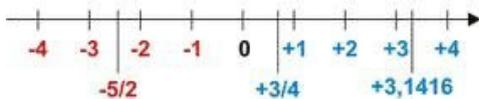
Números Reais



Fonte: www.estudokids.com.br

Representação na reta

Conjunto dos números reais



INTERVALOS LIMITADOS

Intervalo fechado – Números reais maiores do que a ou iguais a e menores do que b ou iguais a b.



Intervalo: $[a, b]$
 Conjunto: $\{x \in \mathbb{R} | a \leq x \leq b\}$

Intervalo aberto – números reais maiores que a e menores que b.



Intervalo: $]a, b[$
 Conjunto: $\{x \in \mathbb{R} | a < x < b\}$

Intervalo fechado à esquerda – números reais maiores que a ou iguais a a e menores do que b.



Intervalo: $\{a, b[$
 Conjunto: $\{x \in \mathbb{R} | a \leq x < b\}$

Intervalo fechado à direita – números reais maiores que a e menores ou iguais a b.



Intervalo: $]a, b]$
 Conjunto: $\{x \in \mathbb{R} | a < x \leq b\}$

INTERVALOS IIMITADOS

Semirreta esquerda, fechada de origem b- números reais menores ou iguais a b.



Intervalo: $]-\infty, b]$
 Conjunto: $\{x \in \mathbb{R} | x \leq b\}$

Semirreta esquerda, aberta de origem b – números reais menores que b.



Intervalo: $]-\infty, b[$
 Conjunto: $\{x \in \mathbb{R} | x < b\}$

Semirreta direita, fechada de origem a – números reais maiores ou iguais a a.



Intervalo: $[a, +\infty[$
 Conjunto: $\{x \in \mathbb{R} | x \geq a\}$

Semirreta direita, aberta, de origem a – números reais maiores que a.



Intervalo: $]a, +\infty[$
 Conjunto: $\{x \in \mathbb{R} | x > a\}$

Potenciação

Multiplicação de fatores iguais

$2^3 = 2 \cdot 2 \cdot 2 = 8$

Casos

1) Todo número elevado ao expoente 0 resulta em 1.

$1^0 = 1$

$100000^0 = 1$

2) Todo número elevado ao expoente 1 é o próprio número.

$3^1 = 3$

$4^1 = 4$

3) Todo número negativo, elevado ao expoente par, resulta em um número positivo.

$(-2)^2 = 4$

$(-4)^2 = 16$

4) Todo número negativo, elevado ao expoente ímpar, resulta em um número negativo.

$(-2)^3 = -8$

$(-3)^3 = -27$

5) Se o sinal do expoente for negativo, devemos passar o sinal para positivo e inverter o número que está na base.

$2^{-1} = \frac{1}{2}$

$2^{-2} = \frac{1}{4}$

6) Toda vez que a base for igual a zero, não importa o valor do expoente, o resultado será igual a zero.

$$0^2 = 0$$

$$0^3 = 0$$

Propriedades

1) $(a^m \cdot a^n = a^{m+n})$ Em uma multiplicação de potências de mesma base, repete-se a base e soma os expoentes.

Exemplos:

$$2^4 \cdot 2^3 = 2^{4+3} = 2^7$$

$$(2.2.2.2) \cdot (2.2.2) = 2.2.2.2.2.2.2 = 2^7$$

$$\left(\frac{1}{2}\right)^2 \cdot \left(\frac{1}{2}\right)^3 = \left(\frac{1}{2}\right)^{2+3} = \left(\frac{1}{2}\right)^5 = 2^{-2} \cdot 2^{-3} = 2^{-5}$$

2) $(a^m : a^n = a^{m-n})$. Em uma divisão de potência de mesma base. Conserva-se a base e subtraem os expoentes.

Exemplos:

$$9^6 : 9^2 = 9^{6-2} = 9^4$$

$$\left(\frac{1}{2}\right)^2 : \left(\frac{1}{2}\right)^3 = \left(\frac{1}{2}\right)^{2-3} = \left(\frac{1}{2}\right)^{-1} = 2$$

3) $(a^m)^n$ Potência de potência. Repete-se a base e multiplica-se os expoentes.

Exemplos:

$$(5^2)^3 = 5^{2 \cdot 3} = 5^6$$

$$\left(\left(\frac{2}{3}\right)^4\right)^3 = \frac{2^{12}}{3}$$

4) E uma multiplicação de dois ou mais fatores elevados a um expoente, podemos elevar cada um a esse mesmo expoente.

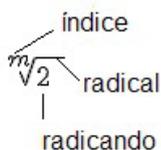
$$(4.3)^2 = 4^2 \cdot 3^2$$

5) Na divisão de dois fatores elevados a um expoente, podemos elevar separados.

$$\left(\frac{15}{7}\right)^2 = \frac{15^2}{7^2}$$

Radiciação

Radiciação é a operação inversa a potenciação



Técnica de Cálculo

A determinação da raiz quadrada de um número torna-se mais fácil quando o algarismo se encontra fatorado em números primos. Veja:

$$\begin{array}{l} 64 \mid 2 \\ 32 \mid 2 \\ 16 \mid 2 \\ 8 \mid 2 \\ 4 \mid 2 \\ 2 \mid 2 \\ 1 \end{array}$$

$$64 = 2.2.2.2.2.2 = 2^6$$

Como é raiz quadrada a cada dois números iguais "tira-se" um e multiplica.

$$\sqrt{64} = 2.2.2 = 8$$

Observe:

$$\sqrt{3.5} = (3.5)^{\frac{1}{2}} = 3^{\frac{1}{2}} \cdot 5^{\frac{1}{2}} = \sqrt{3} \cdot \sqrt{5}$$

De modo geral, se

$$a \in R_+, b \in R_+, n \in N^*,$$

então:

$$\sqrt[n]{a \cdot b} = \sqrt[n]{a} \cdot \sqrt[n]{b}$$

O radical de índice inteiro e positivo de um produto indicado é igual ao produto dos radicais de mesmo índice dos fatores do radicando.

Raiz quadrada de frações ordinárias

Observe: $\sqrt{\frac{2}{3}} = \left(\frac{2}{3}\right)^{\frac{1}{2}} = \frac{2^{\frac{1}{2}}}{3^{\frac{1}{2}}} = \frac{\sqrt{2}}{\sqrt{3}}$

De modo geral,

$$\text{se } a \in R_+, b \in R_+, n \in N^*,$$

então:

$$\sqrt[n]{\frac{a}{b}} = \frac{\sqrt[n]{a}}{\sqrt[n]{b}}$$

O radical de índice inteiro e positivo de um quociente indicado é igual ao quociente dos radicais de mesmo índice dos termos do radicando.

INFORMÁTICA

Conceitos e modos de utilização de aplicativos para edição de textos, planilhas e apresentações: ambiente Microsoft Office, BR Office.....	01
Sistemas operacionais: Windows e LINUX.....	29
Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos associados à Internet e intranet.....	39
Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.....	45
Certificação e assinatura digital.....	47
Segurança da Informação.....	50

INFORMÁTICA

CONCEITOS E MODOS DE UTILIZAÇÃO DE APLICATIVOS PARA EDIÇÃO DE TEXTOS, PLANILHAS E APRESENTAÇÕES: AMBIENTE MICROSOFT OFFICE, BR OFFICE.

O Microsoft Word é um processador de texto que cria textos de diversos tipos e estilos, como por exemplo, ofícios, relatórios, cartas, enfim, todo conteúdo de texto que atende às necessidades de um usuário doméstico ou de uma empresa.

O Microsoft Word é o processador de texto integrante dos programas Microsoft Office: um conjunto de softwares aplicativos destinados a uso de escritório e usuários domésticos, desenvolvidos pela empresa Microsoft.

Os softwares da Microsoft Office são proprietários e compatíveis com o sistema operacional Windows.

10.1. Word 2003

As versões do Microsoft Word era quase sempre a mesma, e todas elas oriundas do WordPad, a versão 2003 foi a última versão a moda antiga, vamos dizer assim, ela era formada por menus e uma barra de ferramentas fixa mais voltada para a parte de formatação de texto, e as demais funções ficavam dívidas em menus, conforme mostra a figura 28.

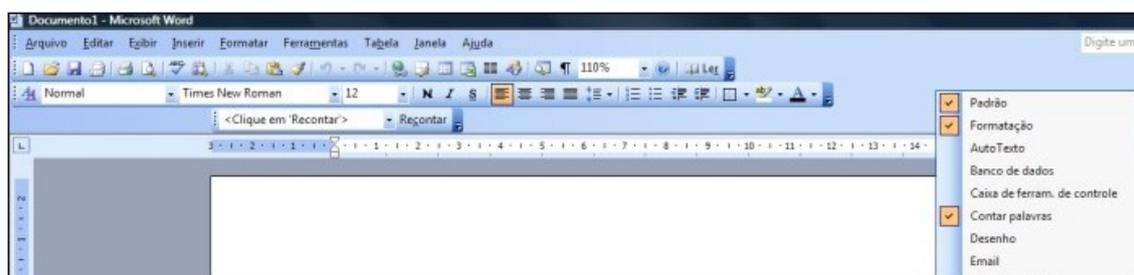


Figura 28: Tela do Microsoft Word 2003

Também é possível personalizar a sua barra de ferramentas clicando com o botão direito e selecionando novos painéis, que vão desde Contagem de Palavras e Desenho até Visual Basic e Formulários. O problema é que, conforme você adiciona novas funções, a interface começa a ficar cada vez mais carregada e desorganizada.

Uma das características foi a mudança do logotipo do Office duas ferramentas que estrearam no Office 2003, foram: InfoPath e o OneNote. O OneNote é uma caderneta eletrônica de anotações e organizador que toma notas como aplicação do texto, notas manuscritas ou diagramas, gráficos e de áudio gravado, o Office 2003 foi a primeira versão a usar cores e ícones do Windows XP.

10.2. Word 2007

O Word 2007 certamente é um marco nas atualizações, pois ele trouxe a grande novidade das abas, e consequentemente o fim dos menus, e ao clicar em cada aba, abre uma barra de ferramenta pertinente a aquela aba, a figura 29 mostra a guia início e suas respectivas ferramentas, diferente de antes que tínhamos uma barra de ferramentas fixa. Devido ao costume das outras versões no início a versão 2007 foi muito criticada, outra mudança significativa foi a mudança da extensão do arquivo que passou de DOC para DOCX.

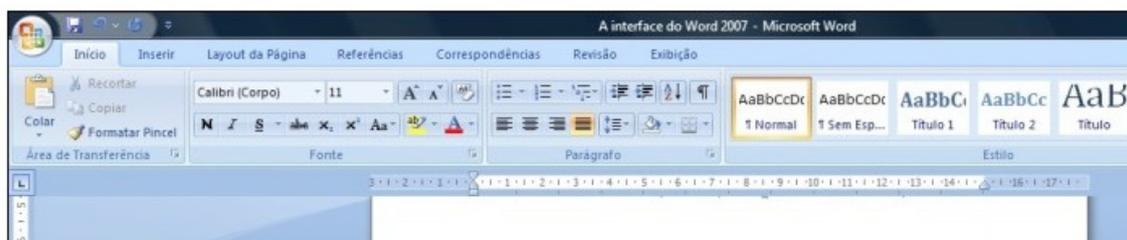


Figura 29: Guia Início do Microsoft Word 2007

INFORMÁTICA

Na guia início é onde se encontra a maioria das funções da antiga interface do Microsoft Word. Ou seja, aqui você pode mudar a fonte, o tamanho dela, modificar o texto selecionado (com negrito, itálico, sublinhado, riscado, sobreposto etc.), deixar com outra cor, criar tópicos, alterar o espaçamento, mudar o alinhamento e dar estilo. Tudo isso agora é dividido em grandes painéis.

Definitivamente, a versão do Microsoft Word 2007 trouxe muito mais organização e padrões em relação as versões anteriores. Todas as ficaram categorizadas e mais fáceis de encontrar, bastando se acostumar com a interface. A melhor parte é que não fica tudo bagunçado, e que as ferramentas mudam conforme as escolhas das abas.

10.3. Word 2010, 2013 e detalhes gerais

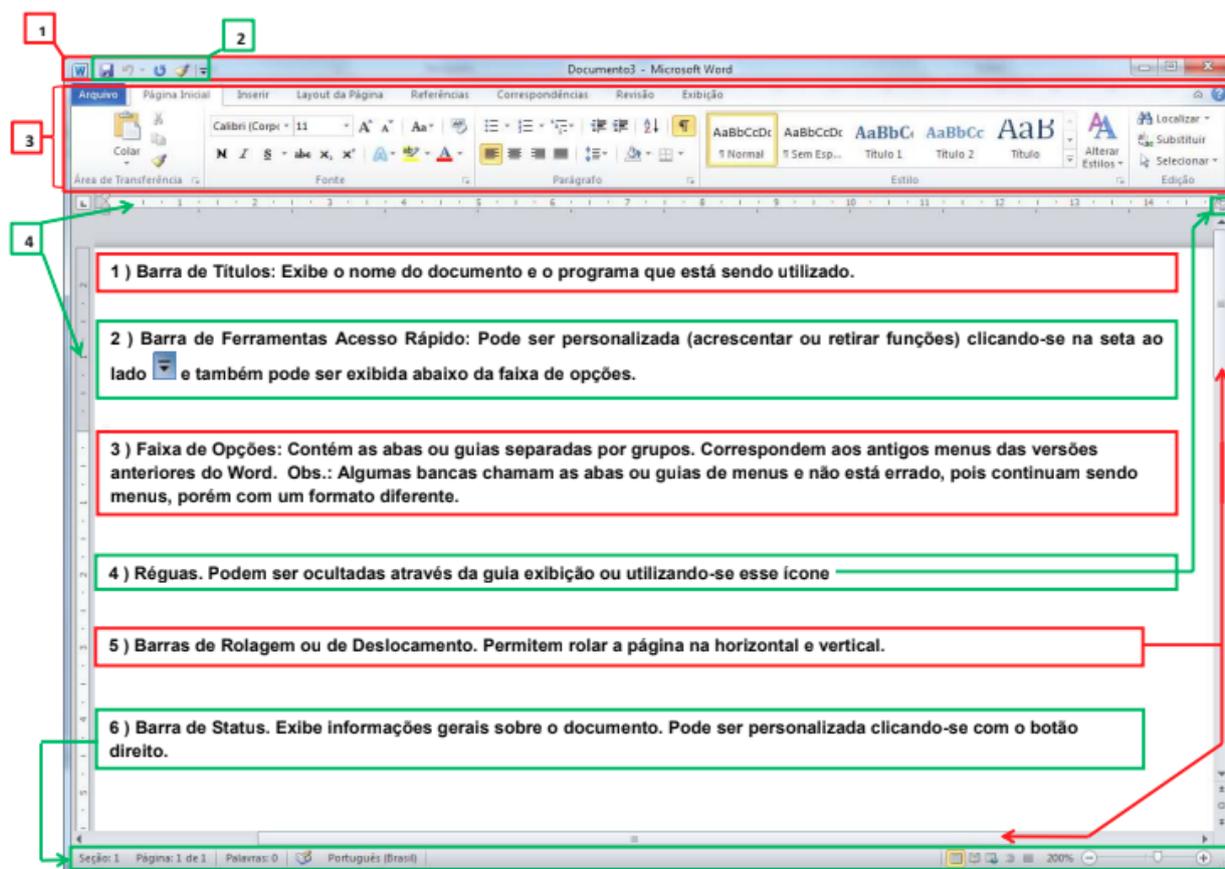


Figura 30: Tela do Microsoft Word 2010

As guias foram criadas para serem orientadas por tarefas, já os grupos dentro de cada guia criam subtarefas para as tarefas, e os botões de comando em cada grupo possui um comando.

As extensões são fundamentais, desde a versão 2007 passou a ser DOCX, mas vamos analisar outras extensões que podem ser abordadas em questões de concursos na Figura 27.

Documento do Word	*.docX	Modelo do Word 97-2003	*.dot
Documento Habilitado para Macro do Word	*.docM	PDF	*.pdf
Modelo do Word	*.dotX	Texto OpenDocument	*.odt
Modelo Habilitado para Macro do Word	*.dotM	Formato Rich Text	*.rtf
Documento do Word 97-2003	*.doc	Texto sem Formatação	*.txt

Figura 31: Extensões de Arquivos ligados ao Word

INFORMÁTICA

As guias envolvem grupos e botões de comando, e são organizadas por tarefa. Os Grupos dentro de cada guia quebram uma tarefa em subtarefas. Os Botões de comando em cada grupo possuem um comando ou exibem um menu de comandos.

Existem guias que vão aparecer apenas quando um determinado objeto aparecer para ser formatado. No exemplo da imagem, foi selecionada uma figura que pode ser editada com as opções que estiverem nessa guia.

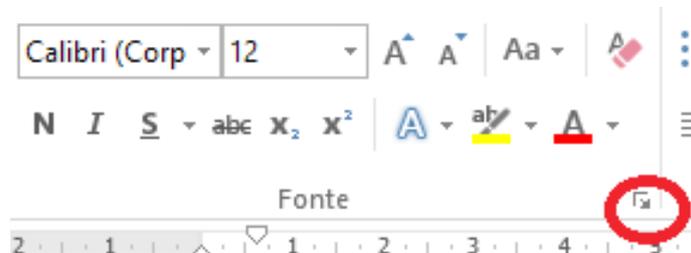


Figura 32: Indicadores de caixa de diálogo

Indicadores de caixa de diálogo – aparecem em alguns grupos para oferecer a abertura rápida da caixa de diálogo do grupo, contendo mais opções de formatação.

As régua orientam na criação de tabulações e no ajuste de parágrafos, por exemplo.

Determinam o recuo da primeira linha, o recuo de deslocamento, recuo à esquerda e permitem tabulações esquerda, direita, centralizada, decimal e barra.

Para ajustar o recuo da primeira linha, após posicionar o cursor do mouse no parágrafo desejado, basta pressionar o botão esquerdo do mouse sobre o "Recuo da primeira linha" e arrastá-lo pela régua .

Para ajustar o recuo à direita do documento, basta selecionar o parágrafo ou posicionar o cursor após a linha desejada, pressionar o botão esquerdo do mouse no "Recuo à direita" e arrastá-lo na régua .

Para ajustar o recuo, deslocando o parágrafo da esquerda para a direita, basta selecioná-lo e mover, na régua, como explicado anteriormente, o "Recuo deslocado" .

Podemos também usar o recurso "Recuo à esquerda", que move para a esquerda, tanto a primeira linha quanto o restante do parágrafo selecionado .

Com a régua, podemos criar tabulações, ou seja, determinar onde o cursor do mouse vai parar quando pressionarmos a tecla Tab.

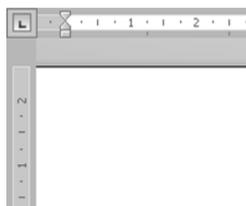


Figura 33: Régua

Grupo edição:

Permite localizar palavras em um documento, substituir palavras localizadas por outras ou aplicar formatações e selecionar textos e objetos no documento.

Para localizar uma palavra no texto, basta clicar no ícone Localizar , digitar a palavra na linha do localizar e clicar no botão Localizar Próxima.

A cada clique será localizada a próxima palavra digitada no texto. Temos também como realçar a palavra que desejamos localizar para facilitar a visualizar da palavra localizada.

Na janela também temos o botão "Mais". Neste botão, temos, entre outras, as opções:

- Diferenciar maiúscula e minúscula: procura a palavra digitada na forma que foi digitada, ou seja, se foi digitada em minúscula, será localizada apenas a palavra minúscula e, se foi digitada em maiúscula, será localizada apenas a palavra maiúscula.

- Localizar palavras inteiras: localiza apenas a palavra exatamente como foi digitada. Por exemplo, se tentarmos localizar a palavra casa e no texto tiver a palavra casaco, a parte "casa" da palavra casaco será localizada, se essa opção não estiver marcada. Marcando essa opção, apenas a palavra casa, completa, será localizada.

INFORMÁTICA

- Usar caracteres curinga: com esta opção marcada, usamos caracteres especiais. Por exemplo, é possível usar o caractere curinga asterisco (*) para procurar uma sequência de caracteres (por exemplo, "t*o" localiza "tristonho" e "término").

Veja a lista de caracteres que são considerados curinga, retirada do site do Microsoft Office:

Para localizar	digite	exemplo
Qualquer caractere único	?	s?o localiza salvo e sonho.
Qualquer sequência de caracteres	*	t*o localiza tristonho e término.
O início de uma palavra	<	<(org) localiza organizar e organização, mas não localiza desorganizado.
O final de uma palavra	>	(do)> localiza medo e cedo, mas não localiza domínio.
Um dos caracteres especificados	[]	v[ie]r localiza vir e ver
Qualquer caractere único neste intervalo	[-]	[r-t]ã localiza rã e sã. Os intervalos devem estar em ordem crescente.
Qualquer caractere único, exceto os caracteres no intervalo entre colchetes	[!x-z]	F[!a-m]rro localiza forro, mas não localiza ferro.
Exatamente <i>n</i> ocorrências do caractere ou expressão anterior	{ <i>n</i> }	ca{2}tinga localiza caatinga, mas não catinga.
Pelo menos <i>n</i> ocorrências do caractere ou expressão anterior	{ <i>n</i> ,}	ca{1,}tinga localiza catinga e caatinga.
De <i>n</i> a <i>m</i> ocorrências do caractere ou expressão anterior	{ <i>n</i> , <i>m</i> }	10{1,3} localiza 10, 100 e 1000.
Uma ou mais ocorrências do caractere ou expressão anterior	@	ca@tinga localiza catinga e caatinga.

O grupo tabela é muito utilizado em editores de texto, como por exemplo a definição de estilos da tabela.



Estilos de Tabela

Figura 34: Estilos de Tabela

LEGISLAÇÃO INSTITUCIONAL

A Defensoria Pública na Constituição Federal e na Constituição Estadual.....	01
Das Disposições Gerais e das Atribuições Institucionais da Defensoria Pública.....	02
Da Organização da Defensoria Pública.....	04
A Defensoria Pública como Instituição essencial à função jurisdicional do Estado.....	27
Dos Direitos, das Garantias e das Prerrogativas do Defensor Público.....	27
Dos Deveres, das Proibições, dos Impedimentos e da Responsabilidade.....	29
Do Processo Administrativo Disciplinar.....	30
Autonomia Funcional e o Poder de requisição do Defensor Público.....	27
Direito à Assistência Jurídica Pública.....	39
Defensoria Pública e Justiça Gratuita: distinções.....	40
Pressupostos para obtenção da Justiça Gratuita.....	39
A Defensoria Pública e o patrocínio de pessoas jurídicas.....	40
A Autonomia funcional do Defensor Público.....	43
A Defensoria Pública e a Advocacia: distinções.....	45
Lei Complementar Federal nº 80/94, alterada pela Lei Complementar nº 132/2009.....	51
Lei Complementar Estadual nº 26/2006 (Lei Orgânica da Defensoria Pública do Estado da Bahia), alterada pela Lei Complementar nº 39/2014.....	51
Emendas Constitucionais Federais 41/03 e 45/04.....	90
Emenda Constitucional Estadual 11/05.....	99

A DEFENSORIA PÚBLICA NA CONSTITUIÇÃO FEDERAL E NA CONSTITUIÇÃO ESTADUAL

Constituição Federal

Defensoria Pública

A Defensoria Pública, colocada no texto constitucional como instituição permanente e essencial à função jurisdicional do Estado, tem sua função institucional descrita no *caput* do artigo 134 da Constituição Federal: orientação jurídica, promoção dos direitos humanos e defesa dos interesses individuais dos mais necessitados e coletivos como um todo.

São princípios institucionais da Defensoria Pública a unidade, a indivisibilidade e a independência funcional, os mesmos que regem o Ministério Público.

É conferida a garantia da inamovibilidade aos membros da Defensoria Pública, ao mesmo tempo em que é vedado o exercício da advocacia fora das atribuições do cargo. Com efeito, o Defensor Público é um advogado, mas que deve se limitar ao exercício das atribuições institucionais a ele conferidas, submetendo-se a um regime de dedicação exclusiva.

A Emenda Constitucional nº 80/2014 alterou substancialmente a disciplina da Defensoria Pública na Constituição Federal de 1988, mudando a redação do *caput* dos artigos 134 e 135, bem como incluindo ao primeiro os seus parágrafos. Neste sentido, passou-se a uma disciplina mais completa desta instituição que desempenha papel fundamental no cenário jurídico nacional.

Por seu turno, a Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994, organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências. Sendo assim, confere-se liberdade para a devida regulamentação no âmbito dos Estados-membros, pois cada qual irá instituir a sua Defensoria Pública, guardada uma relação de compatibilidade com a normativa mínima prevista na Lei Complementar nº 80/1994. Neste sentido, o texto constitucional assegura a autonomia funcional e administrativa, além da iniciativa orçamentária, a cada uma das Defensorias Públicas instituídas.

Artigo 134, CF. A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados, na forma do inciso LXXIV do art. 5º desta Constituição Federal.

§ 1º **Lei complementar** organizará a Defensoria Pública da União e do Distrito Federal e dos Territórios e prescreverá normas gerais para sua organização nos Estados, em cargos

de carreira, providos, na classe inicial, mediante **concurso público de provas e títulos**, assegurada a seus integrantes a garantia da **inamovibilidade** e **vedado o exercício da advocacia fora das atribuições institucionais**.

§ 2º Às Defensorias Públicas Estaduais são asseguradas **autonomia funcional e administrativa** e a **iniciativa de sua proposta orçamentária** dentro dos limites estabelecidos na lei de diretrizes orçamentárias e subordinação ao disposto no art. 99, § 2º.

§ 3º Aplica-se o disposto no § 2º às **Defensorias Públicas da União e do Distrito Federal**.

§ 4º São princípios institucionais da Defensoria Pública **a unidade, a indivisibilidade e a independência funcional**, aplicando-se também, no que couber, o disposto no art. 93 e no inciso II do art. 96 desta Constituição Federal.

Artigo 135, CF. Os servidores integrantes das carreiras disciplinadas nas Seções II e III deste Capítulo serão remunerados na forma do art. 39, § 4º.

Constituição Estadual

Da Defensoria Pública

Art. 144 - A Defensoria Pública é instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbendo-lhe a orientação jurídica e a defesa, em todos os graus, dos necessitados.

§ 2º - A Defensoria Pública promoverá, em juízo ou fora dele, a defesa dos direitos e as garantias fundamentais de todo cidadão, especialmente dos carentes, desempregados, vítimas de perseguição política, violência policial ou daqueles cujos recursos sejam insuficientes para custear despesas judiciais.

§ 3º - Na prestação da assistência jurídica aos necessitados, a Defensoria Pública contará com a colaboração da Ordem dos Advogados do Brasil, pelas suas comissões respectivas.

Art. 145 - A Lei organizará a Defensoria Pública em cargos de carreira, providos na classe inicial, mediante concurso público de provas e títulos, dentre brasileiros, bacharéis em direito, inscritos regularmente na Ordem dos Advogados do Brasil.

§ 1º - O defensor-chefe da Defensoria Pública será nomeado, em comissão, pelo governador, dentre os integrantes da carreira.

§ 2º - Aos integrantes da carreira de defensor público é assegurada a garantia de inamovibilidade e vedado o exercício da advocacia fora das atribuições institucionais.

< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm>

< http://www.lex.com.br/legis_14128604_CONSTITUICAO_DO_ESTADO_DA_BAHIA.aspx>

**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E DAS
ATRIBUIÇÕES INSTITUCIONAIS DA
DEFENSORIA PÚBLICA.**

Os necessitados por representação encontram na Defensoria Pública o estandarte de repouso de suas razões discursivas. *A Defensoria Pública é a representação instrumental maior de inclusão democrática no jogo discursivo do direito. Ela não fala por ela ou pela lei (como o faz o Ministério Público), ela fala pelos necessitados de inclusão discursiva.*

A sua proximidade com as bases da sociedade e sua pretensão à universalidade (vide os defensores transnacionais) evidenciam o verdadeiro sentido da advocacia em um processo: *ad vocare* – levar a voz; Ser a voz da dignidade vilipendiada.

A Defensoria, por estar próxima da finalidade última do direito – realizar justiça social – não pode ser tolhida na participação em processos em que se tem a coletividade enquanto comunidade. Se a figura do *amicus curiae* é instrumento de democratização do processo, a Defensoria Pública é verdadeira *amicus communitas* nos processos coletivos.

O direito à assistência integral e gratuita às coletividades

O direito fundamental à assistência jurídica integral e gratuita, previsto no artigo 5º, LXXIV da Constituição Federal, é exercido pela Defensoria Pública, instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbida da missão de prestar orientação jurídica e a defesa dos necessitados.

Conforme expressão da Lei Orgânica Nacional da Defensoria Pública – LONDP (Lei Complementar 80, de 12 de janeiro de 1994), a Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos *direitos individuais e coletivos* (artigo 1º), incluindo, dentre seus objetivos, a primazia da dignidade da pessoa humana, a redução das desigualdades sociais e a prevalência e efetividade dos direitos humanos (artigo 3º-A).

Dentre as funções institucionais da Defensoria Pública, destacamos a de “promover ação civil pública e todas as espécies de ações capazes de propiciar a adequada tutela dos direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos[1] quando o resultado da demanda puder beneficiar grupo de pessoas hipossuficientes” e a de “promover a mais ampla defesa dos direitos fundamentais dos necessitados, abrangendo seus direitos individuais, coletivos, sociais, econômicos, culturais e ambientais, sendo admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela”, consoante prevê expressamente os incisos VII e X do artigo 4º da LONDP[2].

Interessante rememorar que a Lei nº 11.448/07 já houvera, ao alterar a lei que disciplina a Ação Civil Pública (Lei 7.347/85), incluído a instituição no rol de legitimados para o exercício da ACP[3].[4]

As previsões constantes na LC 80, citadas acima, vieram, portanto, posteriormente à alteração da Lei da ACP, com o advento da Lei Complementar nº 132, de 7 de outubro de 2009, a qual alterou a LONDP.

Posteriormente, a legitimação para atuação coletiva restou constitucionalizada pela *Emenda Constitucional nº 80* de 2014, que abriu seção específica no texto constitucional (seção IV) para tratar da Defensoria Pública.

Referida Emenda, promulgada em 04/06/2014, alterou o artigo 134 do texto constitucional para nele dispor que “A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbendo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos *direitos individuais e coletivos*, de forma integral e gratuita, aos necessitados, na forma do inciso LXXIV do art. 5º da Constituição Federal”.

Trouxe, portanto, para a Constituição Federal o que já constava na Lei Complementar 80 de 1994.

Não restam dúvidas, portanto, que a Defensoria Pública detém legitimidade para promover as mais variadas espécies de ações coletivas sempre que o resultado da demanda puder atingir pessoas hipossuficientes.

A Defensoria Pública detém legitimidade quando o resultado da demanda atingir tanto pessoas hipossuficientes quanto não necessitados?

Diante de todo arcabouço normativo apresentado, *descartamos* posição no sentido de que a Defensoria Pública apenas detém legitimidade para proposição de ações coletivas quando a demanda atingir, *unicamente*, grupo de pessoas hipossuficientes.

Nesse sentido, é claro o texto do artigo 4º, VII, da LC 80, já citado acima, quando aduz caber à instituição a promoção de ações coletivas quando resultado da demanda puder beneficiar grupo de pessoas hipossuficientes – revelando uma “cláusula legal de potencial benefício dos necessitados”[5].

Quisesse o legislador adotar postura diferente, teria se referido a benefício *exclusivo* de grupo de indivíduos hipossuficientes, o que não o fez.

De mais a mais, realizar interpretação no sentido de que, à luz do artigo 134 da CF/88, a Defensoria Pública somente poderia atuar no polo ativo de Ação Coletiva quando o resultado dessa atingir unicamente hipossuficientes, levaria a, também, absurda conclusão de que o Ministério Público, à luz do artigo 127 da CF/88, não poderia ajuizar ACP quando o objeto dessa envolvesse direitos individuais (homogêneos) disponíveis, ainda que também atinja direitos indisponíveis.

A Defensoria Pública somente pode atuar quando o resultado da demanda atingir pessoas hipossuficientes?

Nesse ponto, vale observar que lei 7.347/85, que compõe o microsistema processual coletivo, não faz distinção entre a Defensoria e os demais colegitimados para a propositura de ação coletiva, de forma que se trata de atuação genérica e ampla.

A lei da ACP *não faz* qualquer condicionamento à legitimidade da Defensoria, como o faz com as associações, as quais, nos termos do inciso V do artigo 5º da norma, devem estar constituídas a mais de um ano e *incluir a respectiva matéria dentre suas finalidades*.

Assim, a Defensoria Pública, ao lado do Ministério Público e antes da administração pública, é colocada pela lei 7.347/85 como *legitimada geral* concorrente disjuntiva[6].

Sendo assim, é plenamente plausível interpretação no sentido de que a atuação da Defensoria Pública na seara coletiva inclui-se dentre as atividades atípicas da instituição. Nesse sentido, não há necessidade de comprovação de que o resultado da demanda ajuizada pela Defensoria seja apto a atingir “necessitados”, pois que a atuação, nesse caso, se daria de forma larga e irrestrita[7].

Eventual vinculação à necessidade fica adstrito a momento posterior. Assim, julgada procedente a ação ajuizada pela Defensoria, nas fases de liquidação e execução de sentença, a instituição somente poderia atuar em representação dos necessitados. Nada impede, porém, que outras vítimas, representadas por advogados, possam beneficiar-se da sentença decorrente do processo coletivo ajuizado pelo Defensor Público.

Pensar de forma contrária equivale a forçar o ajuizamento de idêntica ação, em duplicidade, gerando o risco de decisões contraditórias e violando claramente o princípio da economia processual.

Quem deve atestar a necessidade?

Ainda que se considere que a legitimação da Defensoria para atuar em demandas coletivas depende da comprovação, desde o início, da presença, dentre os beneficiados pela possível decisão procedente, de pessoas hipossuficientes, mostra-se necessário resolver algumas questões daí decorrentes.

Inicialmente, deve-se observar que *nem sempre será necessário haver comprovação disso nos autos*. É o caso de situações que envolvem fato notório, que, nos termos do artigo 334 do CPC não dependem de prova. [8] [9]

Escrito isso, vale observar que toda ação intentada pela Defensoria Pública, passa, antes do ajuizamento, pela análise de um Defensor Público, que deve verificar a viabilidade para início de um processo judicial, sendo arquivado o procedimento de assistência jurídica quando conclui negativamente ou alcança solução extrajudicial[10].

Sendo assim, em demandas individuais, a praxe da instituição demonstra buscar-se sempre a obtenção de declaração de pobreza do assistido[11], que pode ser compelido a apresentar outros meios de prova de hipossuficiência[12].

No caso de demandas coletivas, cabe à Defensoria Pública, autora no processo, demonstrar a presença das condições da ação, o que inclui a legitimidade para a causa.

Demais disso, é a Defensoria Pública, *instituição autônoma* (Art. 134, parágrafos 2º e 3º da CF/88), que detém atribuição para análise (inicial) da “presença de hipossuficiência”. Assim, uma vez alegado pelo Defensor Público, em Ação Civil Pública (ou qualquer outra), a existência de interesses de pessoas hipossuficientes (que serão atingidas pela demanda), tal asserção (alegação; afirmação) é dotada de *presunção* (relativa).

Caso entenda pela necessidade mais elementos, cabe ao órgão julgador, *fundamentando seu despacho*, intimar a Defensoria Pública para que demonstre nos autos o alegado através subsídios outros, podendo a parte demandada, da mesma forma, impugnar a questão.[13]

Nesses casos, portanto, nos quais se entenda haver necessidade comprovação, não se deve, simplesmente, *extinguir o feito sem julgamento do mérito* por falta de legitimidade para a causa. Cumpre ao juízo, em observância do *Princípio da Cooperação*, e também face ao *Princípio da Economia Processual*, abrir prazo para manifestação da Defensoria Pública, oportunidade na qual poderá se manifestar sobre a questão.

O que disse o STF sobre a legitimidade da Defensoria para propor ação civil pública?

A sessão plenária do dia 6 de maio de 2015 apresentou como principal destaque da pauta do STF a ADI n. 3943. Entretanto, tal dia foi reservado para a colheitas das sustentações orais – no caso, da Associação Nacional dos Membros do Ministério Público – CONAMP; da Advocacia-Geral da União – AGU; da Associação Nacional dos Defensores Públicos Federais – ANADEF; da Associação Direitos Humanos em Rede – Conectas Direitos Humanos; da Associação Nacional de Defensores Públicos – ANADEP; do Ministério Público Federal – MPF, por Rodrigo Janot Monteiro de Barros.

“Em continuação, no dia 7 de maio de 2015, o STF (re) afirmou, por unanimidade, a constitucionalidade da atribuição da Defensoria Pública para propor ação civil pública. A decisão se deu no bojo da supracitada ADI 3943, ajuizada pela Associação Nacional dos Membros do Ministério Público (CONAMP), “sob a alegação de que, tendo sido criada para atender, gratuitamente, cidadãos sem condições de se defender judicialmente, seria impossível para a Defensoria Pública atuar na defesa de interesses coletivos”[14].

Em seu voto, a ministra-relatora, Cármen Lúcia, ressaltou *inexistir vedação constitucional de tutela coletiva de direitos pela Defensoria Pública*, assim como inexistente qualquer norma constitucional garantidora de exclusividade da titularidade da Ação Civil Pública ao Ministério Público. Ademais, ressaltou a ministra que a assistência aos necessitados é devida “ainda que de forma indireta e eventual, e essa atuação promova a defesa dos direitos de indivíduos economicamente bem estabelecidos”.

No avançar do julgamento, o ministro Roberto Barroso, após ressaltar a necessidade e urgência de estruturação das Defensorias Públicas do país, afirmou que a “Defensoria Pública (...) é um diferencial brasileiro de inclusão social, de defesa do interesse dos necessitados”.

Teoria Zavaski entendeu ser “*condição implícita* (...) que se trate de Ação Civil Pública em defesa dos necessitados”. A Ministra Rosa Weber acompanhou o voto (relator), ressaltando a “possibilidade de aferição da adequação” da legitimidade no caso concreto.

O ministro Marco Aurélio, ressaltando ser a Defensoria Pública vinculada ao nível constitucional de direito fundamental, acompanhou também a relatora.

E, ao remate da presente resenha, cita-se ainda o ministro Celso de Mello: “*A quem interessa? A quem interessa negar à Defensoria Pública a qualidade para agir em sede*

de processos coletivos? E notadamente em sede de Ação Civil Pública, que é apenas um desses instrumentos do processo coletivo". No ponto, a mensagem implícita vem no sentido de que o afastamento da legitimidade coletiva da Defensoria Pública não serve aos interesses sociais solidários constitucionalmente previstos.

A expressiva votação favorável à legitimidade transindividual da Defensoria Pública – 9 a 0 –, revelou que o STF acompanha a tendência ampliada da legitimidade coletiva. Aliás, revelou verdadeira preocupação com o interesse social, acima de quaisquer interesses institucionais. Portanto, o plenário do STF referendou preocupação social legítima e constitucional digna de aplausos.

A necessidade se resume à hipossuficiência econômica?

A resposta é negativa. Quanto a isso não se pode olvidar o que se passou costumeiramente a denominar, em doutrina, de *hipossuficiência jurídica e organizacional*. Sobre o tema, escreveu Alexandre Freitas Câmara: [15]

"Há, porém, um outro público-alvo para a Defensoria Pública: as coletividades. É que estas nem sempre estão organizadas (em associações de classe ou sindicatos, por exemplo) e, com isso, tornam-se hipossuficientes na busca da tutela jurisdicional referente a interesses ou direitos transindividuais. Era preciso, então, reconhecer a legitimidade ativa da Defensoria Pública para a defesa de tais interesses. Negar tal legitimidade implicaria contrariar a ideia de que incumbe ao Estado (e a Defensoria Pública é, evidentemente, órgão do Estado) assegurar ampla e efetiva tutela jurisdicional a todos."

Não é em outro sentido a lição de Ada Pellegrini Grinover: [16]

"Assim, mesmo que se queira enquadrar as funções da Defensoria Pública no campo da defesa dos necessitados e dos que comprovarem insuficiência de recursos, os conceitos indeterminados da Constituição autorizam o entendimento – aderente à ideia generosa do amplo acesso à justiça? de que compete à instituição a defesa dos necessitados do ponto de vista organizacional, abrangendo, portanto, os componentes de grupos, categorias ou classes de pessoas na tutela de seus interesses ou direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos."

É nesse contexto, de expansão da visão do necessitado de tutela coletiva, que convém apresentar a figura do vulnerável e seu vínculo com a atuação defensorial.

Edilson Santana Filho é Defensor Público Federal, com atuação em ofício especializado em tutelas coletivas, e Especialista em Direito Processual. Foi Defensor Público do Estado do Maranhão.

Daniel Gehard é Professor efetivo do Departamento de Direito Público da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Amazonas (UFAM) e Professor da Faculdade Metropolitana de Manaus (FAMETRO). Mestre em Filosofia e Pós-graduado em Direito Público.

Maurílio Casas Maia é Defensor Público Estadual e Mestre em Ciências Jurídicas. Pós-graduado em "Direito Civil e Processual Civil" e "Direito Público: Constitucional e Administrativo".

< <http://www.justificando.com/2015/06/18/afinal-qual-a-funcao-da-defensoria-publica/> >

DA ORGANIZAÇÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA.

LEI COMPLEMENTAR Nº 80, DE 12 DE JANEIRO DE 1994

Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

TÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

(Redação dada pela Lei Complementar nº 132, de 7/10/2009)

Art. 1º A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados, assim considerados na forma do inciso LXXIV do art. 5º da Constituição Federal. (Artigo com redação dada pela Lei Complementar nº 132, de 7/10/2009)

Art. 2º A Defensoria Pública abrange:

- I - a Defensoria Pública da União;
- II - a Defensoria Pública do Distrito Federal e dos Territórios;
- III - as Defensorias Públicas dos Estados.

Art. 3º São princípios institucionais da Defensoria Pública a unidade, a indivisibilidade e a independência funcional.

Parágrafo único. (VETADO)

Art. 3º-A São objetivos da Defensoria Pública:

- I - a primazia da dignidade da pessoa humana e a redução das desigualdades sociais;
- II - a afirmação do Estado Democrático de Direito;
- III - a prevalência e efetividade dos direitos humanos; e
- IV - a garantia dos princípios constitucionais da ampla defesa e do contraditório. (Artigo acrescido pela Lei Complementar nº 132, de 7/10/2009)

Art. 4º São funções institucionais da Defensoria Pública, dentre outras:

- I - prestar orientação jurídica e exercer a defesa dos necessitados, em todos os graus; (Inciso com redação dada pela Lei Complementar nº 132, de 7/10/2009)

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Agente Administrativo

A imagem da organização.	01
Relações Humanas na Empresa.	01
Trabalho em Equipe.	03
Automotivação.	03
Inteligência emocional.	09
Princípios fundamentais para um bom atendimento. Conceito de cliente. Tipos de clientes e como lidar com cada tipo. Satisfação, valor e retenção de clientes. Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico. Atendimento telefônico e pessoal. Transferência de Chamadas. Sistemas telefônicos. Tratamento Pessoal. Como atender chamadas externas e como anotar recados.	09
Organizações: finanças;	23
gestão de pessoas;	25
marketing;	28
operações e logística.	28
Conceitos, modelos e princípios de gestão.	36
Tendências Atuais da administração: gestão da qualidade total; aperfeiçoamento dos processos; a nova administração.	39
Estruturas Organizacionais: definições, tipos.	49
O processo administrativo: planejamento e administração estratégica.	58
Organização: o processo de organizar e o desenho organizacional;	64
direção e controle. Planejamento Estratégico: conceito, finalidade. Análise organizacional. Análise de processos. Elaboração, análise e controle de projetos.	65
Noções de Administração de Recursos Humanos: Ética nas Organizações;	69
Cultura e Clima Organizacional; Relações Humanas e Administração de Conflitos;	71
Administração de Pessoal: Folha de Pagamento; Recrutamento e Seleção; Remuneração; Benefícios; Treinamento e Desenvolvimento.	80
Sistemas de informações gerenciais.	86
Sáude e Segurança no Trabalho. Gestão de Segurança.	86
Noções de Marketing.	88
Negociação.	90
Noções de Processos Licitatórios. Dispensa de licitação.	110
Noções de organização administrativa. Administração direta e indireta, centralizada e descentralizada.	142
Ato administrativo: conceito, requisitos, atributos, classificação e espécies.	142
Agentes públicos: Espécies e classificação; Cargo, emprego e função públicos.	156
Poderes administrativos: hierárquico, disciplinar, regulamentar e de polícia; Uso e abuso do poder.	162
Contrato administrativo.	167
Controle e responsabilização da administração: Controles administrativo, judicial e legislativo;	169
Responsabilidade civil do Estado.	179
Lei Estadual nº 6.677/1994 (Estatuto dos Servidores Públicos Civis do Estado da Bahia).....	181
Lei nº 12.209/2011 (Lei do Processo Administrativo Estadual).	210

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Agente Administrativo

A IMAGEM DA ORGANIZAÇÃO.

Uma empresa ou instituição não precisa de uma equipe de comunicação para ter uma imagem perante o seu público interno, a comunidade em que está inserida, a sociedade em que atua e seu cliente. A imagem dessa organização, seja ela privada ou pública, vai sendo construída de acordo com a postura adotada e as ações em geral. Por isso, mesmo sem um setor de comunicação, ela está sempre acontecendo naturalmente e sem controle.

A pergunta chave é: Como essa imagem está sendo construída?

Uma organização, independente da área de atuação ou função que ela exerça na sociedade, deve ter o cuidado de repassar, em suas ações e na relação com clientes e fornecedores, sua missão, visão e valores. Caso ainda não tenha bem definido os dois primeiros (o que costuma ocorrer em organizações menores), a organização deve ter, no mínimo, valores/princípios para que seus colaboradores e o próprio público entendam e vejam ela de uma maneira a perceber o que ela quer passar.

Agir e guiar seus colaboradores pelos valores definidos é uma forma de construir uma boa imagem da empresa. É importante que esses princípios estejam alinhados com a comunidade ou não firam/agridam a comunidade em que estão inseridos.

Outro fator importante para construir uma boa imagem perante o público (interno e externo) é trabalhar o relacionamento com ambos, seja por políticas internas e preocupação com a equipe, ou com o cuidado e bom atendimento tanto com fornecedores quanto com o público final.

E, assim, essa imagem vai sendo construída no dia a dia da organização. Quanto mais a organização tiver proximidade do seu público e mostrar esse alinhamento, melhor será sua imagem. Se ela tiver uma postura e ações que se afastam de seu público, automaticamente, ele se afasta dela. Por isso, cabe aos diretores e responsáveis de uma organização definirem valores que aproximem e não afastem a organização do seu público.

Se a organização tiver a possibilidade de ter uma equipe, uma pessoa ou até uma empresa terceirizada, que cuide da sua comunicação e que ajude a guiar as ações para construir um relacionamento e uma imagem perante seu público, pode expandir a visibilidade e tem a possibilidade de criar laços mais fortes com seu público. Caso não seja possível esse foco em comunicação, é necessário um direcionamento para que as ações sejam motivacionais e

positivas para o público. Além de manter a visão de que a imagem da empresa deve ser mantida e ser responsável pelo relacionamento com todos os círculos.

< <https://www.baguete.com.br/colunas/marieli-schafer/27/05/2015/a-imagem-como-representacao-de-uma-organizacao> >

RELAÇÕES HUMANAS NA EMPRESA.

Se você quer atingir êxito nas atividades que irá desenvolver no ambiente empresarial precisa saber que em todo momento irá lidar com pessoas. Seres humanos com opiniões, reações e crenças diferentes, mas que precisam conviver diariamente e executar tarefas que poderão ser divididas por duas ou mais pessoas em diversas situações de trabalho.

A convivência humana é difícil e desafiante, porque cada um reage de maneira diferente quando está inserido em um grupo de trabalho. Profissionais competentes individualmente podem render muito abaixo de sua capacidade por influência do grupo e das situações de trabalho.

“Pessoas convivem e trabalham com pessoas e portam-se como pessoas, isto é, reagem às outras pessoas com as quais entram em contato: comunicam-se, simpaticizam, e sentem atrações, antipatizam e sentem aversões, aproximam-se, afastam-se, entram em conflito, competem, colaboram, desenvolvem afeto. O processo de interação humana é constituído através dessas reações voluntárias ou involuntárias, intencionais ou não-intencionais.”

É importante deixar claro que você precisa dominar os conhecimentos técnicos necessários, ou seja, é indispensável ser competente em sua área específica de atividade. A grande questão é como saber trabalhar bem com os outros para que seu desempenho seja satisfatório, produtivo e consiga colocar em prática todo conhecimento em prol do crescimento da empresa com desempenho e serviços de alta qualidade.

Se você é aquele tipo de pessoa que gosta de resolver tudo sozinho e não gosta de interagir e trabalhar com pessoas não se desespere, porque a competência interpessoal pode ser desenvolvida. E para que isso aconteça, destacamos algumas dicas valiosas que podem colaborar na convivência com pessoas diferentes e evitar problemas desnecessários:

TEORIA DAS RELAÇÕES HUMANAS

Abordagem Humanística da Administração

Abordagem Humanística ocorre com o aparecimento da Teoria das Relações Humanas, nos EUA, a partir da década de 1930.

Surgiu graças ao desenvolvimento das ciências sociais, notadamente da Psicologia e, em particular, a Psicologia do Trabalho, que por sua vez, desenvolveu-se em duas etapas:

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Agente Administrativo

1. A análise do trabalho ;
2. A adaptação do trabalhador ao trabalho e vice versa.

Sobre a TRH:

Surgiu nos EUA, como consequência das conclusões da *Experiência Hawthorne*, desenvolvida por *Elton Mayo* e colaboradores. Foi um *movimento de reação e oposição* à Teoria Clássica da Administração.

Buscou Humanizar e democratizar a Administração

Segundo ELTON GEORGE MAYO:

O trabalho é uma *atividade tipicamente grupal*.

O operário não reage como indivíduo isolado, mas como membro de um grupo social.

A tarefa básica da Administração **é formar uma elite capaz de compreender e de comunicar...**

O ser humano é motivado pela necessidade de "estar junto", de "ser reconhecido", de receber adequada comunicação.

A civilização industrializada traz como consequência a *desintegração dos grupos primários da sociedade...*

ABORDAGEM CLÁSSICA

Organização como uma máquina

Ênfase nas tarefas

Inspirada na Engenharia

Autoridade Centralizada

Especialidade Técnica

Divisão de regras e regulamentos

Separação entre linha e staff

Eficiência para a produtividade

ABORDAGEM HUMANÍSTICA

Organização como grupo de pessoas

Ênfase nas pessoas

Inspirada na Psicologia

Autoridade Delegada

Autonomia do empregado

Abertura por confiança

Dinâmica grupal e interpessoal

Cooperação para a produtividade

A TRH mostra o esmagamento do homem pelo impetuoso desenvolvimento da civilização industrializada.

A *cooperação* humana não é o resultado das determinações legais ou da lógica organizacional.

Deficiências e atualidades das Relações Humanas

Muito se tem falado sobre as deficiências nas Relações Humanas no ambiente de trabalho. Profissionais despreparados para atuar num mercado competitivo e altamente exigente apresentam-se diariamente tanto aos empresários em busca de emprego, como também aos clientes no comércio varejista brasileiro.

A baixa escolaridade, a falta de bons modos e de traquejo social tem contribuído para isso. O fenômeno da globalização trouxe mudanças significativas tanto para as pessoas quanto para as corporações. No meio organizacional, hoje, se observam investimentos destinados não apenas às novas tecnologias, como também em ações voltadas ao desenvolvimento do capital humano e das atitudes comportamentais.

Mas por que motivo as empresas voltaram suas atenções para as competências relacionadas ao comportamento dos profissionais? A resposta surge da necessidade de encontrar um diferencial significativo para o negócio. E essa busca culmina nas pessoas.

O desenvolvimento de competências comportamentais passou a ser trabalhado, na prática, em treinamentos dinâmicos que abordam as relações humanas e aplicam técnicas de sensibilização, onde o colaborador faz uma reflexão sobre seus relacionamentos pessoais e profissionais, e uma análise em relação às escolhas feitas todos os dias e que nortearão suas vidas, tanto na organização como fora dela. O assunto "relações humanas" está vinculado ao Respeito Pessoal – que compreende promover o relacionamento profissional baseado na ética, respeito e reconhecimento das diferenças de cada pessoa.

Com esses treinamentos os resultados se evidenciam na melhoria no desempenho das pessoas; aumento do orgulho pessoal em pertencer à empresa; crescimento da satisfação dos colaboradores; maior retenção de talentos; aumento na participação no mercado; progresso na qualidade dos serviços e atendimento; melhoria da imagem institucional; expansão dos negócios da empresa; aumento da eficácia organizacional; equipes mais inspiradas para superação de metas e a motivação das pessoas em busca de objetivos.

Lembramos abaixo alguns aspectos dos treinamentos comportamentais e as regras de boa convivência funcional e que devem ser trabalhadas com superiores, subordinados e colegas:

Mandamentos das Relações Humanas na Empresa

Respeite o seu colega de trabalho. Pratique a empatia!

Dê atenção com quem fala com você. Evite interromper a palavra; espere sua vez.

Controle suas reações agressivas. Esqueça a indelicadeza e ironia.

Sempre que precisar resolver algum problema procure seu chefe imediato. Não pule hierarquia!

Conheça melhor as pessoas com quem irá trabalhar com o intuito de compreendê-los e se adaptar as suas características individuais

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Agente Administrativo

O sorriso nos lábios desarma qualquer pessoa: conquiste-as! Lembre-se que acionamos 72 músculos para franzir a testa e somente 14 para sorrir.

Seja prestativo na medida certa para não ser mal interpretado.

Procure as causas da sua antipatia, afim de vencê-las e não contaminar seu ambiente de trabalho.

Quando estiver participando de discussões em grupo, defina bem o sentido das palavras para evitar duplo sentido e mal-entendidos.

Seja cauteloso ao criticar. Fale o que pensa sem maçoar as pessoas que estão ao seu redor.

Respeitar o chefe imediato, colegas, subordinados e clientes - Quem respeita, sempre será respeitado.

Não cortar a palavra de quem fala - Falar pouco e com segurança agrada mais aos clientes e colegas.

Ser claro na comunicação - Falar somente o necessário. Saber ouvir é uma arte!

Cuidar para não ferir o outro com reações agressivas - Controlar emoções é fundamental.

Procurar a causa das antipatias para vencê-las - Conhecer a si mesmo e procurar ser compatível com colegas e chefia são básicos para o trabalho harmonioso e rentável.

Nunca dizer categoricamente: "Não concordo! Você está errado" - Dizer a mesma coisa com outros termos. A maneira como você diz é mais importante do que aquilo que você diz.

Aprender a enaltecer as qualidades positivas das pessoas, através do elogio - Esta é a melhor arma para quem quer conquistar e cativar amigos.

Usar normas de etiqueta social, aplicando-as corretamente, como: dizer obrigado, por favor, com licença, etc.

Ter sempre um semblante alegre e sorridente - O sorriso contagia favoravelmente o ambiente. A simpatia atrai amizades.

Mostrar interesse pelos outros - As pessoas gostam de receber atenção. Amigos sim; íntimos não!

Dar importância ao outro, por mais humilde que seja - Valorizar cada pessoa é uma questão de respeito.

Lembrar sempre que ninguém nasce sabendo - Aprender é descobrir as suas próprias ignorâncias; dialogar é uma arte!

Gostar do que faz é gostar de si. Gostar do outro e amar seu trabalho são ingredientes de sucesso nas relações humanas.

TRABALHO EM EQUIPE

Se você quer atingir êxito nas atividades que irá desenvolver no ambiente empresarial precisa saber que em todo momento irá lidar com pessoas. Seres humanos com opiniões, reações e crenças diferentes, mas que precisam conviver diariamente e executar tarefas que poderão ser divididas por duas ou mais pessoas em diversas situações de trabalho.

A convivência humana é difícil e desafiante, porque cada um reage de maneira diferente quando está inserido em um grupo de trabalho. Profissionais competentes individualmente podem render muito abaixo de sua capacidade por influência do grupo e das situações de trabalho.

"Pessoas convivem e trabalham com pessoas e portam-se como pessoas, isto é, reagem às outras pessoas com as quais entram em contato: comunicam-se, simpaticizam, e sentem atrações, antipatizam e sentem aversões, aproximam-se, afastam-se, entram em conflito, competem, colaboram, desenvolvem afeto. O processo de interação humana é constituído através dessas reações voluntárias ou involuntárias, intencionais ou não-intencionais."

É importante deixar claro que você precisa dominar os conhecimentos técnicos necessários, ou seja, é indispensável ser competente em sua área específica de atividade. A grande questão é como saber trabalhar bem com os outros para que seu desempenho seja satisfatório, produtivo e consiga colocar em prática todo conhecimento em prol do crescimento da empresa com desempenho e serviços de alta qualidade.

Se você é aquele tipo de pessoa que gosta de resolver tudo sozinho e não gosta de interagir e trabalhar com pessoas não se desespere, porque a competência interpessoal pode ser desenvolvida. E para que isso aconteça, destacamos algumas dicas valiosas que podem colaborar na convivência com pessoas diferentes e evitar problemas desnecessários:

AUTOMOTIVAÇÃO

Trata-se de processos psíquicos que a pessoa tem que a impulsiona à ação. Existe uma influência tanto individual como pelo contexto em que essa pessoa se encontra. Indivíduos motivados tendem a ter um melhor desempenho, o que faz com que a organização invista em estímulos para promover essa motivação.

A ideia de hierarquizar os motivos humanos foi, sem dúvida, a solução inovadora para que se pudesse compreender melhor o comportamento humano na sua variedade. Um mesmo indivíduo ora persegue objetivos que atendem a uma necessidade, ora busca satisfazer outras.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Agente Administrativo

Tudo depende da sua carência naquele momento. Duas pessoas não perseguem necessariamente o mesmo objetivo no mesmo momento. O problema das diferenças individuais assume importância preponderante quando falamos de motivação.

Razões da Motivação

Razões empresariais

- concorrência
- produtos e preços
- fidelização

Razões Pessoais

- empregabilidade
- motivos p/ servir

* (ordem material = cliente = lucro)

* (ordem intelectual = interação / troca / oportunidade)

* (ordem espiritual = crescimento pessoal)

O indivíduo precisa suprir suas necessidades para motivar-se e alcançar seus objetivos. *Podemos identificar os seguintes tipos de motivação:*

• **Motivação Externa:** a pessoa realiza determinadas tarefas por ser "obrigada", ou seja, são impostas determinações para que essa pessoa cumpra. É a forma mais "primitiva" de motivação, baseada na hierarquia e normalmente utilizando as punições como fator principal de motivação. Trata-se de "fazer o ordenado para não ser punido", "cumprir ordens".

• **Pressão Social:** a pessoa cumpre as atividades porque outras pessoas também o fazem. Ela não age por si, mas sim, para acompanhar um grupo e cumprir as expectativas de outras pessoas. Aqui, estamos falando de "fazer o que os outros fazem para ser aceito, fazer parte do grupo".

• **Automotivação:** a pessoa automotivada age por iniciativa própria, em função de objetivos que escolheu. A automotivação é a convicção que a pessoa tem de que deseja os frutos das suas ações. É "fazer o que creio ser adequado aos meus objetivos".

Não existe motivação "certa". Em situações de emergência, por exemplo, provavelmente a simples obediência seja a ação mais indicada. O sucesso de uma ação coletiva pode depender da conformidade das ações individuais à orientação do grupo. Por outro lado, uma pessoa pode ser fortemente auto motivada a objetivos destrutivos, como uma ambição excessiva.

O ideal seria o alinhamento de todos estes tipos de motivação; pessoas auto motivadas atuando em grupos coesos, com orientação clara, sólida e coerente.

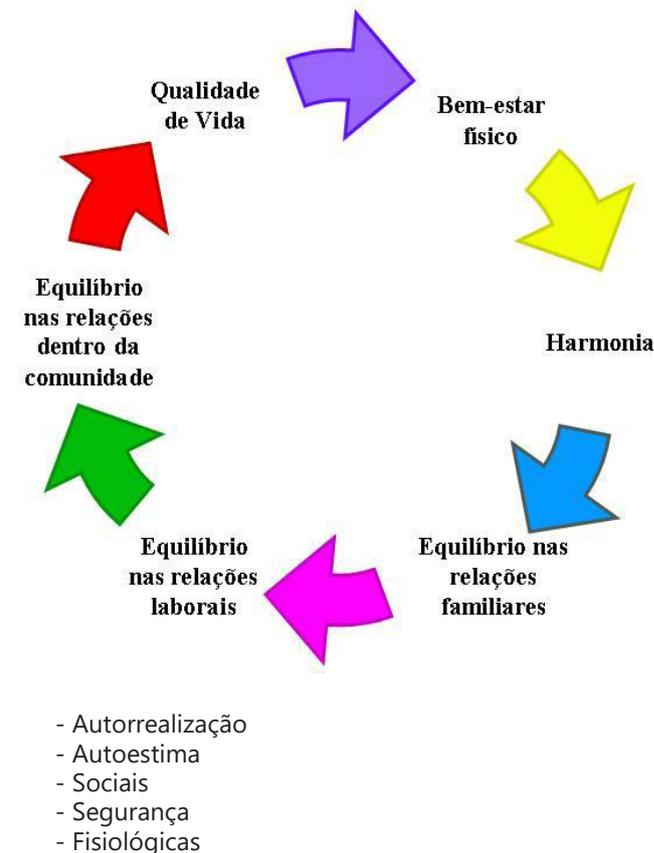
Afinal o que é motivação? É ser feliz? É enxergar o mundo com outros olhos? É conquistar resultados, é superar obstáculos, é ser persistente, é acreditar nos seus sonhos, é o que?

Motivação segundo o dicionário é o ato de motivar; exposição de motivos ou causas ; conjunto de fatores psicológicos, conscientes ou não, de ordem fisiológica,

intelectual ou afetiva, que determinam um certo tipo de conduta em alguém. Sendo assim Motivação está intimamente ligado aos Motivos que segundo o dicionário é fato que leva uma pessoa a algum estado ou atividade. Motivação vem de motivos que estão ligados simplesmente ao que você quer da vida , e seus motivos são pessoais , intransferíveis e estão dentro da sua cabeça (e do coração também) , logo seus motivos são abstratos e só têm significado pra você , por isso motivação é algo tão pessoal , porque vêm de dentro.

A motivação é uma força interior que se modifica a cada momento durante toda a vida, onde direciona e intensifica os objetivos de um indivíduo. Dessa forma, quando dizemos que a motivação é algo interior, ou seja, que está dentro de cada pessoa de forma particular erramos em dizer que alguém nos motiva ou desmotiva, pois ninguém é capaz de fazê-lo. Existem pessoas que pregam a automotivação, mas tal termo é erroneamente empregado, já que a motivação é uma força intrínseca, ou seja, interior e o emprego desse prefixo deve ser descartado.

Segundo Abraham Maslow, o homem se motiva quando suas necessidades são todas supridas de forma hierárquica. Maslow organiza tais necessidades da seguinte forma:



Tais necessidades devem ser supridas primeiramente no alicerce das necessidades escritas, ou seja, as necessidades fisiológicas são as iniciantes do processo motivacional, porém, cada indivíduo pode sentir necessidades acima das que está executando ou abaixo, o que quer dizer que o processo não é engessado, e sim flexível.