

Empresa Baiana de Águas e Saneamento S.A.

# EMBASA-BA

Agente Administrativo

A apostila preparatória é elaborada antes da publicação do Edital Oficial com base no edital anterior, para que o aluno antecipe seus estudos.

AB121-19

Todos os direitos autorais desta obra são protegidos pela Lei nº 9.610, de 19/12/1998.  
Proibida a reprodução, total ou parcialmente, sem autorização prévia expressa por escrito da editora e do autor. Se você conhece algum caso de "pirataria" de nossos materiais, denuncie pelo [sac@novaconcursos.com.br](mailto:sac@novaconcursos.com.br).

## **OBRA**

Empresa Baiana de Águas e Saneamento S.A.

AGENTE ADMINISTRATIVO

Atualizada até 05/2019

## **AUTORES**

Língua Portuguesa - Profª Zenaide Auxiliadora Pachegas Branco  
Matemática- Profº Bruno Chierregatti e João de Sá Brasil  
Noções de Informática - Profº Ovidio Lopes da Cruz Netto  
Noções de Legislação - Profº Fernando Zantedeschi  
Noções de Administração Pública - Profº Fernando Zantedeschi  
Noções Gerais da Igualdade Racial e de Gênero - Profª Bruna Pinotti  
Conhecimentos Específicos - Profº Fernando Zantedeschi

## **PRODUÇÃO EDITORIAL/REVISÃO**

Elaine Cristina  
Érica Duarte  
Leando Filho

## **DIAGRAMAÇÃO**

Elaine Cristina  
Danna Silva  
Thais Regis

## **CAPA**

Joel Ferreira dos Santos



[www.novaconcursos.com.br](http://www.novaconcursos.com.br)

[sac@novaconcursos.com.br](mailto:sac@novaconcursos.com.br)

# 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](http://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: JN001-19



### PASSO 3

Pronto!

Você já pode acessar os conteúdos online.



# SUMÁRIO

## LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de textos.....	09
Tipologia textual.....	12
Ortografia oficial.....	100
Acentuação gráfica.....	28
Emprego das classes de palavras.....	34
Emprego do sinal indicativo de crase.....	97
Sintaxe da oração e do período.....	77
Pontuação.....	31
Concordância nominal e verbal.....	86
Regência nominal e verbal.....	92
Significação das palavras.....	77

## MATEMÁTICA

Números inteiros: operações e propriedades; múltiplos e divisores: problemas.....	01
Números racionais: operações e propriedades; problemas envolvendo as quatro operações na forma fracionária e decimal.....	01
Números e grandezas proporcionais;.....	01
Razões e proporções; divisão proporcional;.....	31
Regra de três simples e composta.....	29
Porcentagem.....	158
Juros e desconto simples (juro, capital, tempo, taxa e montante).....	109
Funções do 1º e 2º graus: problemas.....	85
Sistema de medidas: decimais e não decimais.....	151
Sistema monetário brasileiro: problemas.....	154

## NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Conceitos e modos de utilização de aplicativos para edição de textos, planilhas e apresentações: ambiente Microsoft Office, BR Office.....	06
Sistemas operacionais: Windows e LINUX.....	35
Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos associados à Internet e intranet.....	42

# SUMÁRIO

## NOÇÕES DE LEGISLAÇÃO

Lei nº 11.445 de 05 de janeiro de 2007 - Diretrizes nacionais para o saneamento básico: princípios fundamentais, exercício da titularidade, planejamento, aspectos econômicos e sociais, aspectos técnicos e política federal de saneamento básico.....	01
Lei nº 9.433, de 8 de janeiro de 1997 - Institui a Política Nacional de Recursos Hídricos e outras providências.....	04
Lei nº 11.172 de 01 de dezembro de 2008 - Princípios e diretrizes da Política Estadual de Saneamento Básico: do direito à salubridade ambiental, das diretrizes e princípios da política Estadual de Saneamento Básico, do sistema estadual de saneamento básico, do planejamento, da gestão associada.....	08
Lei nº 12.602 de 29 de novembro de 2012 - Criação da Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia - AGERSA.....	10

## NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Organização da administração pública no Brasil a partir da Constituição Federal de 1988. Conceitos relativos às administrações direta e indireta. Diferenças entre autarquias, fundações e empresas públicas. Agentes públicos ..	01
Licitação Pública: princípios básicos e definições; convênios e termos similares; modalidades, limites, dispensa e inexigibilidade (Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações); Lei nº 9.433, de 1º de março de 2005, e suas alterações - Contratos e compras; Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 - Licitação na Modalidade Pregão .	16

## NOÇÕES GERAIS DE IGUALDADE RACIAL E DE GÊNERO

Constituição da República Federativa do Brasil (art. 1º, 3º, 4º e 5º).....;	01
Constituição do Estado da Bahia, (Cap. XXIII "Do Negro").....	03
Lei federal no 12.288, de 20 de julho de 2010 (Estatuto da Igualdade Racial).....	04
Lei estadual nº 13.182, de 06 de junho de 2014 (Estatuto da Igualdade Racial e de Combate a Intolerância Religioso), regulamentada pelo Decreto estadual nº 15.353 de 08 de agosto de 2014.....	10
Lei federal no 7.716, de 5 de janeiro de 1989, alterada pela Lei federal no 9.459 de 13 de maio de 1997 (Tipificação dos crimes resultantes de preconceito de raça ou de cor).....	20
Decreto Federal no 65.810, de 08 de dezembro de 1969 (Convenção internacional sobre a eliminação de todas as formas de discriminação racial).....	24
Decreto federal no 4.377, de 13 de setembro de 2002 (Convenção sobre eliminação de todas as formas de discriminação contra a mulher).....	26
Lei federal no 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha).....	28
Código Penal Brasileiro (art. 140).....	32
Lei federal nº 9.455/1997 (Combate à Tortura).....	33
Lei federal nº 2.889/56 (Combate ao Genocídio).....	36
Lei federal no 7.437, de 20 de dezembro de 1985 (Lei Caó).....	38
Lei estadual no 10.549 de 28 de dezembro de 2006 (Cria a Secretaria de Promoção da Igualdade Racial); alterada pela Lei estadual no 12.212/2011.....	39
Lei federal no 10.678 de 23 de maio de 2003 (Cria a Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial da Presidência da República).....	40

# SUMÁRIO

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS – AGENTE ADMINISTRATIVO

Qualidade no atendimento ao público. Comunicabilidade, apresentação, atenção, cortesia, interesse, presteza, eficiência, tolerância, discricção, conduta e objetividade. Trabalho em equipe. Personalidade e relacionamento. Eficácia no comportamento interpessoal. Fatores positivos do relacionamento. Comportamento receptivo e defensivo, empatia e compreensão mútua .....	01
Conhecimentos básicos de administração. Características das organizações formais: tipos de estrutura organizacional, natureza, finalidades e critérios de departamentalização. Processo organizacional: planejamento, direção, comunicação, controle e avaliação. Comportamento organizacional: motivação, liderança e desempenho ...	23
Patrimônio. Conceito. Componentes. Variações e configurações .....	34
Hierarquia e autoridade. Eficiência, eficácia, produtividade e competitividade .....	39
Processo decisório .....	41
Planejamento administrativo e operacional. Divisão do trabalho. Controle e avaliação .....	48
Motivação e desempenho. Liderança .....	49
Gestão da qualidade .....	65
Técnicas de arquivamento: classificação, organização, arquivos correntes e protocolo .....	68
Noções de cidadania. Noções de uso e conservação de equipamentos de escritório .....	86
Compras na Administração Pública. Licitações e contratos.Princípios básicos da licitação. Conceito de segurança do trabalho: EPIs e EPCs .....	87
Ética no trabalho .....	90

# ÍNDICE

## LÍNGUA PORTUGUESA

Semântica: denotação e conotação, figuras de linguagem (metáfora, metonímia, ironia, antítese, paradoxo) e funções de linguagem.....	01
Leitura e interpretação de textos: informações implícitas e explícitas.....	09
Tipologia textual e gêneros de circulação social: estrutura composicional; objetivos discursivos do texto; contexto de circulação; aspectos linguísticos.....	12
Texto e Textualidade: coesão, coerência e outros fatores de textualidade.....	12
Varição linguística. Heterogeneidade linguística: aspectos culturais, históricos, sociais e regionais no uso da Língua Portuguesa.....	15
Fonética e fonologia: ortografia e acentuação gráfica.....	28
Sinais de pontuação como fatores de coesão.....	31
Colocação Pronominal: Sintaxe de colocação dos pronomes oblíquos átonos.....	34
Morfossintaxe: noções básicas de estrutura de palavras; classes de palavras; funções sintáticas do período simples.....	34
Sintaxe do período composto: processos de coordenação e subordinação; mecanismos de sequenciação; relações discursivo-argumentativas; relações lógico-semânticas.....	77
Concordância Verbal e Nominal aplicadas ao texto.....	86
Regência Verbal e Nominal aplicadas ao texto.....	92
Crase.....	97
Conhecimento gramatical de acordo com o padrão culto da língua.....	100
Ortografia oficial – Novo Acordo Ortográfico.....	100
Redação Oficial: normas para composição do texto oficial. Tipos de correspondência oficial.....	105

**SEMÂNTICA: DENOTAÇÃO E CONOTAÇÃO, FIGURAS DE LINGUAGEM (METÁFORA, METONÍMIA, IRONIA, ANTÍTESE, PARADOXO) E FUNÇÕES DE LINGUAGEM.**

## SIGNIFICADO DAS PALAVRAS

Semântica é o estudo da significação das palavras e das suas mudanças de significação através do tempo ou em determinada época. A maior importância está em distinguir sinônimos e antônimos (sinonímia / antonímia) e homônimos e parônimos (homonímia / paronímia).

### 1. Sinônimos

São palavras de sentido igual ou aproximado: *alfabeto - abecedário; brado, grito - clamor; extinguir, apagar - abolir.*

Duas palavras são totalmente sinônimas quando são substituíveis, uma pela outra, em qualquer contexto (*cara e rosto*, por exemplo); são parcialmente sinônimas quando, ocasionalmente, podem ser substituídas, uma pela outra, em determinado enunciado (*aguardar e esperar*).

#### Observação:

A contribuição greco-latina é responsável pela existência de numerosos pares de sinônimos: *adversário e antagonista; translúcido e diáfano; semicírculo e hemicírculo; contraveneno e antídoto; moral e ética; colóquio e diálogo; transformação e metamorfose; oposição e antítese.*

### 2. Antônimos

São palavras que se opõem através de seu significado: *ordem - anarquia; soberba - humildade; louvar - censurar; mal - bem.*

#### Observação:

A antonímia pode se originar de um prefixo de sentido oposto ou negativo: *bendizer e maldizer; simpático e antipático; progredir e regredir; concórdia e discórdia; ativo e inativo; esperar e desesperar; comunista e anticomunista; simétrico e assimétrico.*

### 3. Homônimos e Parônimos

▪ **Homônimos** = palavras que possuem a mesma grafia ou a mesma pronúncia, mas significados diferentes. Podem ser

**A) Homógrafas:** são palavras iguais na escrita e diferentes na pronúncia:

*rego (subst.) e rego (verbo); colher (verbo) e colher (subst.); jogo (subst.) e jogo (verbo); denúncia (subst.) e denuncia (verbo); providência (subst.) e providencia (verbo).*

**B) Homófonas:** são palavras iguais na pronúncia e diferentes na escrita:

*acender (atear) e ascender (subir); concertar (harmonizar) e consertar (reparar); cela (compartimento) e sela (arreio); censo (recenseamento) e senso (juízo); paço (palácio) e passo (andar).*

**C) Homógrafas e homófonas** simultaneamente (ou perfeitas): São palavras iguais na escrita e na pronúncia: *caminho (subst.) e caminho (verbo); cedo (verbo) e cedo (adv.); livre (adj.) e livre (verbo).*

▪ **Parônimos** = palavras com sentidos diferentes, porém de formas relativamente próximas. São palavras parecidas na escrita e na pronúncia: *cesta* (receptáculo de vime; cesta de basquete/esporte) e *sesta* (descanso após o almoço), *eminente* (ilustre) e *iminente* (que está para ocorrer), *osso* (substantivo) e *ouço* (verbo), *sede* (substantivo e/ou verbo "ser" no imperativo) e *cede* (verbo), *comprimeto* (medida) e *cumprimento* (saudação), *autuar* (processar) e *atuar* (agir), *infligir* (aplicar pena) e *infringir* (violar), *deferir* (atender a) e *diferir* (divergir), *suar* (transpirar) e *soar* (emitir som), *aprender* (conhecer) e *apreender* (assimilar; apropriar-se de), *tráfico* (comércio ilegal) e *tráfego* (relativo a movimento, trânsito), *mandato* (procuração) e *mandado* (ordem), *emergir* (subir à superfície) e *imergir* (mergulhar, afundar).

### 4. Hiperonímia e Hiponímia

Hipônimos e hiperônimos são palavras que pertencem a um mesmo campo semântico (de sentido), sendo o hipônimo uma palavra de sentido mais específico; o hiperônimo, mais abrangente.

O hiperônimo impõe as suas propriedades ao hipônimo, criando, assim, uma relação de dependência semântica. Por exemplo: **Veículos** está numa relação de hiperonímia com **carros**, já que **veículos** é uma palavra de significado genérico, incluindo *motocicletas, ônibus, caminhões*. **Veículos** é um hiperônimo de *carros*.

Um hiperônimo pode substituir seus hipônimos em quaisquer contextos, mas o oposto não é possível. A utilização correta dos hiperônimos, ao redigir um texto, evita a repetição desnecessária de termos.

### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

SACCONI, Luiz Antônio. *Nossa gramática completa Sacconi*. 30.ª ed. Rev. São Paulo: Nova Geração, 2010.

*Português linguagens: volume 1* / William Roberto Cejre, Thereza Cochar Magalhães. – 7.ª ed. Reform. – São Paulo: Saraiva, 2010.

*Português: novas palavras: literatura, gramática, redação* / Emília Amaral... [et al.]. – São Paulo: FTD, 2000.

XIMENES, Sérgio. *Minidicionário Ediuoro da Língua Portuguesa* – 2.ª ed. reform. – São Paulo: Ediuoro, 2000.

### SITE

<http://www.coladaweb.com/portugues/sinonimos,-antonimos,-homonimos-e-paronimos>

### DENOTAÇÃO E CONOTAÇÃO

#### Exemplos de variação no significado das palavras:

*Os domadores conseguiram enjaular a fera.* (sentido literal)

*Ele ficou uma fera quando soube da notícia.* (sentido figurado)

*Aquela aluna é fera na matemática.* (sentido figurado)

As variações nos significados das palavras ocasionam o sentido denotativo (denotação) e o sentido conotativo (conotação) das palavras.

**A) Denotação**

Uma palavra é usada no sentido denotativo quando apresenta seu significado original, independentemente do contexto em que aparece. Refere-se ao seu significado mais objetivo e comum, aquele imediatamente reconhecido e muitas vezes associado ao primeiro significado que aparece nos dicionários, sendo o significado mais literal da palavra.

A denotação tem como finalidade informar o receptor da mensagem de forma clara e objetiva, assumindo um caráter prático. É utilizada em textos informativos, como jornais, regulamentos, manuais de instrução, bulas de medicamentos, textos científicos, entre outros. A palavra "pau", por exemplo, em seu sentido denotativo é apenas um pedaço de madeira. Outros exemplos:

*O elefante é um mamífero.*

*As estrelas deixam o céu mais bonito!*

**B) Conotação**

Uma palavra é usada no sentido conotativo quando apresenta diferentes significados, sujeitos a diferentes interpretações, dependendo do contexto em que esteja inserida, referindo-se a sentidos, associações e ideias que vão além do sentido original da palavra, ampliando sua significação mediante a circunstância em que a mesma é utilizada, assumindo um sentido figurado e simbólico. Como no exemplo da palavra "pau": em seu sentido conotativo ela pode significar castigo (dar-lhe um pau), reprovação (tomei pau no concurso).

A conotação tem como finalidade provocar sentimentos no receptor da mensagem, através da expressividade e afetividade que transmite. É utilizada principalmente numa linguagem poética e na literatura, mas também ocorre em conversas cotidianas, em letras de música, em anúncios publicitários, entre outros. Exemplos:

*Você é o meu sol!*

*Minha vida é um mar de tristezas.*

*Você tem um coração de pedra!*

**#FicaDica**

Procure associar **D**enotação com **D**icionário: trata-se de definição literal, quando o termo é utilizado com o sentido que consta no dicionário.

**REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

SACCONI, Luiz Antônio. *Nossa gramática completa Sacconi*. 30.ª ed. Rev. São Paulo: Nova Geração, 2010.

*Português linguagens: volume 1* / Wiliam Roberto Cereja, Thereza Cochar Magalhães. – 7.ª ed. Reform. – São Paulo: Saraiva, 2010.

**SITE**

<http://www.normaculta.com.br/conotacao-e-denotacao/>

**POLISSEMIA**

Polissemia é a propriedade de uma palavra adquirir multiplicidade de sentidos, que só se explicam dentro de um contexto. Trata-se, realmente, de uma única palavra, mas que abarca um grande número de significados dentro de seu próprio campo semântico.

Reportando-nos ao conceito de Polissemia, logo percebemos que o prefixo "poli" significa multiplicidade de algo. Possibilidades de várias interpretações levando-se em consideração as situações de aplicabilidade. Há uma infinidade de exemplos em que podemos verificar a ocorrência da polissemia:

*O rapaz é um tremendo gato.*

*O gato do vizinho é peralta.*

*Precisei fazer um gato para que a energia voltasse.*

*Pedro costuma fazer alguns "bicos" para garantir sua sobrevivência*

*O passarinho foi atingido no bico.*

Nas expressões polissêmicas *rede de deitar*, *rede de computadores* e *rede elétrica*, por exemplo, temos em comum a palavra "rede", que dá às expressões o sentido de "entrelaçamento". Outro exemplo é a palavra "xadrez", que pode ser utilizada representando "tecido", "prisão" ou "jogo" – o sentido comum entre todas as expressões é o formato quadriculado que têm.

**1. Polissemia e homonímia**

A confusão entre polissemia e homonímia é bastante comum. Quando a mesma palavra apresenta *vários significados*, estamos na presença da *polissemia*. Por outro lado, quando duas ou mais palavras com origens e *significados distintos têm a mesma grafia e fonologia*, temos uma *homonímia*.

A palavra "manga" é um caso de homonímia. Ela pode significar uma fruta ou uma parte de uma camisa. Não é polissemia porque os diferentes significados para a palavra "manga" têm origens diferentes. "Letra" é uma palavra polissêmica: pode significar o elemento básico do alfabeto, o texto de uma canção ou a caligrafia de um determinado indivíduo. Neste caso, os diferentes significados estão interligados porque remetem para o mesmo conceito, o da escrita.

**2. Polissemia e ambiguidade**

Polissemia e ambiguidade têm um grande impacto na interpretação. Na língua portuguesa, um enunciado pode ser ambíguo, ou seja, apresentar mais de uma interpretação. Esta ambiguidade pode ocorrer devido à colocação específica de uma palavra (por exemplo, um advérbio) em uma frase. Vejamos a seguinte frase:

*Pessoas que têm uma alimentação equilibrada frequentemente são felizes.*

Neste caso podem existir duas interpretações diferentes:

*As pessoas têm alimentação equilibrada porque são felizes ou são felizes porque têm uma alimentação equilibrada.*

De igual forma, quando uma palavra é polissêmica, ela pode induzir uma pessoa a fazer mais do que uma interpretação. Para fazer a interpretação correta é muito importante saber qual o contexto em que a frase é proferida.

Muitas vezes, a disposição das palavras na construção do enunciado pode gerar ambiguidade ou, até mesmo, comicidade. Repare na figura abaixo:



(<http://www.humorbabaca.com/fotos/diversas/corto-cabelo-e-pinto>. Acesso em 15/9/2014).

Poderíamos corrigir o cartaz de inúmeras maneiras, mas duas seriam:

*Corte e coloração capilar*

**ou**

*Faço corte e pintura capilar*

### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

*Português linguagens: volume 1* / Wiliam Roberto Cereja, Thereza Cochar Magalhães. – 7.ª ed. Reform. – São Paulo: Saraiva, 2010.

SACCONI, Luiz Antônio. *Nossa gramática completa Sacconi*. 30.ª ed. Rev. São Paulo: Nova Geração, 2010.

### SITE

<http://www.brasilecola.com/gramatica/polissemia.htm>



## EXERCÍCIO COMENTADO

**1. (SUSAM-AM – ASSISTENTE ADMINISTRATIVO – FGV – 2014)** “o país teve de recorrer a um programa de racionamento”. Assinale a opção que apresenta a forma de reescrever esse segmento, que altera o seu sentido original.

- a) O Brasil foi obrigado a recorrer a um programa de racionamento.
- b) O país teve como recurso recorrer a um programa de racionamento.
- c) O Brasil foi levado a recorrer a um programa de racionamento.
- d) O país obrigou-se a recorrer a um programa de racionamento.
- e) O Brasil optou por um programa de racionamento.

**Resposta: Letra E.** “o país teve de recorrer a um programa de racionamento”. Assinale a opção que apresenta a forma de reescrever esse segmento, QUE ALTERA O SEU SENTIDO ORIGINAL.

Em “a”: O Brasil foi obrigado a recorrer a um programa de racionamento = mesmo sentido.

Em “b”: O país teve como recurso recorrer a um programa de racionamento = mesmo sentido.

Em “c”: O Brasil foi levado a recorrer a um programa de racionamento = mesmo sentido.

Em “d”: O país obrigou-se a recorrer a um programa de racionamento = mesmo sentido.

Em “e”: O Brasil optou por um programa de racionamento = mudança de sentido (segundo o enunciado, o país não teve outra opção a não ser recorrer. Na alternativa, provavelmente havia outras opções, e o país escolheu a de “recorrer”).

## FIGURA DE LINGUAGEM, PENSAMENTO E CONSTRUÇÃO



Disponível em: <<http://www.terapiadapalavra.com.br/figuras-de-linguagem-na-escrita-literaria/>> Acesso abr, 2018.

A figura de palavra consiste na substituição de uma palavra por outra, isto é, no emprego figurado, simbólico, seja por uma relação muito próxima (contiguidade), seja por uma associação, uma comparação, uma similaridade. São construções que transformam o significado das palavras para tirar delas maior efeito ou para construir uma mensagem nova.

### 1. Tipos de Figuras de Linguagem

#### 1.1. Figuras de Som

**Aliteração** - Consiste na repetição de consoantes como recurso para intensificação do ritmo ou como efeito sonoro significativo.

*Três pratos de trigo para três tigres tristes.*

*Vozes veladas, veludas vozes... (Cruz e Sousa)*

*Quem com ferro fere com ferro será ferido.*

**Assonância** - Consiste na repetição ordenada de sons vocálicos idênticos: *"Sou um mulato nato no sentido lato mulato democrático do litoral."*

**Onomatopeia** - Ocorre quando se tentam reproduzir na forma de palavras os sons da realidade: *Os sinos fazem blem, blem, blem.*

**Paronomásia** – é o uso de sons semelhantes em palavras próximas: *"A fossa, a bossa, a nossa grande dor..." (Carlos Lyra)*

#### 1.2. Figuras de Palavras ou de Pensamento

##### 1.2.1. Metáfora

Consiste em utilizar uma palavra ou uma expressão em lugar de outra, sem que haja uma relação real, mas em virtude da circunstância de que o nosso espírito as associa e percebe entre elas certas semelhanças. É o emprego da palavra fora de seu sentido normal.

##### Observação:

Toda metáfora é uma espécie de comparação implícita, em que o elemento comparativo não aparece.

*Seus olhos são como luzes brilhantes.*

O exemplo acima mostra uma comparação evidente, através do emprego da palavra como.

Observe agora: *Seus olhos são luzes brilhantes.*

Neste exemplo não há mais uma comparação (note a ausência da partícula comparativa), e sim símile, ou seja, qualidade do que é semelhante.

Por fim, no exemplo: *As luzes brilhantes olhavam-me.* Há substituição da palavra olhos por luzes brilhantes. Esta é a verdadeira metáfora.

# ÍNDICE

## MATEMÁTICA

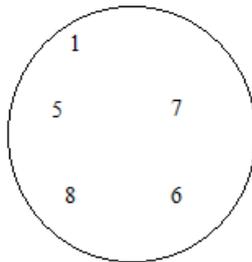
Conjuntos numéricos: conjunto dos números reais e seus subconjuntos, conjunto dos números complexos.....	01
Regra de três simples e composta.....	29
Razão e Proporção.....	31
Seqüência numérica .....	35
Equação e Inequação .....	39
Progressão aritmética e Progressão geométrica.....	46
Álgebra: expressões algébricas;.....	64
Polinômios;.....	66
Sistemas lineares; matrizes e determinantes;.....	74
funções reais e suas aplicações.....	85
Análise combinatória: Binômio de Newton.....	102
Tratamento da informação: experimentos aleatórios; espaço amostral, eventos, noções de probabilidade em espaços amostrais finitos.....	102
Noções de estatística descritiva, distribuição de freqüências; gráficos estatísticos usuais, medidas de posição e de dispersão .....	109
Noções de matemática financeira: juros simples e compostos, descontos simples; capitalização simples e composta.....	109
Área de figuras planas e Retas.....	126
Sistema métrico decimal.....	151
Sistema monetário brasileiro.....	154
Porcentagem.....	158

## CONJUNTOS NUMÉRICOS: CONJUNTO DOS NÚMEROS REAIS E SEUS SUBCONJUNTOS, CONJUNTO DOS NÚMEROS COMPLEXOS.

### TEORIA DOS CONJUNTOS

#### 1. Representação

- Enumerando todos os elementos do conjunto:  $S = \{1, 2, 3, 4, 5\}$
- Simbolicamente:  $B = \{x \in \mathbb{N} \mid 2 < x < 8\}$ , enumerando esses elementos temos:  
 $B = \{3, 4, 5, 6, 7\}$
- por meio de diagrama:



Quando um conjunto não possuir elementos chamamos de conjunto vazio:  $S = \emptyset$  ou  $S = \{ \}$ .

#### 2. Igualdade

Dois conjuntos são iguais se, e somente se, possuem exatamente os mesmos elementos. Em símbolo:

$$A = B \text{ se, e somente se, } \forall x(x \in A \leftrightarrow x \in B).$$

Para saber se dois conjuntos A e B são iguais, precisamos saber apenas quais são os elementos.

Não importa ordem:

$$A = \{1, 2, 3\} \text{ e } B = \{2, 1, 3\}$$

Não importa se há repetição:

$$A = \{1, 2, 2, 3\} \text{ e } B = \{1, 2, 3\}$$

#### 3. Relação de Pertinência

Relacionam um elemento com conjunto. E a indicação que o elemento pertence ( $\in$ ) ou não pertence ( $\notin$ )

Exemplo: Dado o conjunto  $A = \{-3, 0, 1, 5\}$

$$0 \in A$$

$$2 \notin A$$

#### 4. Relações de Inclusão

Relacionam um conjunto com outro conjunto.

Simbologia:  $\subset$  (está contido),  $\not\subset$  (não está contido),  $\supset$  (contém),  $\not\supset$  (não contém)

A Relação de inclusão possui 3 propriedades:

Exemplo:

$$\{1, 3, 5\} \subset \{0, 1, 2, 3, 4, 5\}$$

$$\{0, 1, 2, 3, 4, 5\} \supset \{1, 3, 5\}$$

Aqui vale a famosa regrinha que o professor ensina, boca aberta para o maior conjunto

#### 5. Subconjunto

O conjunto A é subconjunto de B se todo elemento de A é também elemento de B.

Exemplo:  $\{2, 4\}$  é subconjunto de  $\{x \in \mathbb{N} | x \text{ é par}\}$

#### 6. Operações

##### 6.1. União

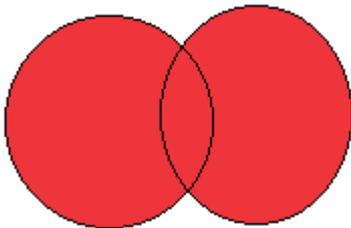
Dados dois conjuntos A e B, existe sempre um terceiro formado pelos elementos que pertencem pele menos um dos conjuntos a que chamamos conjunto união e representamos por:  $A \cup B$ .

Formalmente temos:  $A \cup B = \{x | x \in A \text{ ou } x \in B\}$

Exemplo:

$$A = \{1, 2, 3, 4\} \text{ e } B = \{5, 6\}$$

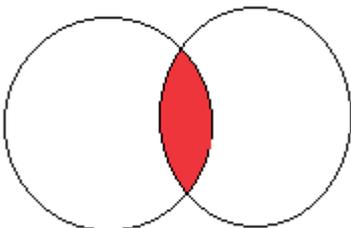
$$A \cup B = \{1, 2, 3, 4, 5, 6\}$$



##### 6.2. Interseção

A interseção dos conjuntos A e B é o conjunto formado pelos elementos que são ao mesmo tempo de A e de B, e é representada por:  $A \cap B$ .

Simbolicamente:  $A \cap B = \{x | x \in A \text{ e } x \in B\}$



Exemplo:

$$A = \{a, b, c, d, e\} \text{ e } B = \{d, e, f, g\}$$

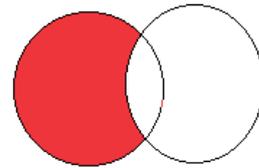
$$A \cap B = \{d, e\}$$

Diferença Uma outra operação entre conjuntos é a diferença, que a cada par A, B de conjuntos faz corresponder o conjunto definido por:

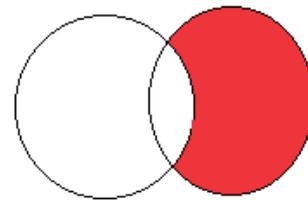
$A - B$  ou  $A \setminus B$  que se diz a diferença entre A e B ou o complementar de B em relação a A.

A este conjunto pertencem os elementos de A que não pertencem a B.

$$A \setminus B = \{x : x \in A \text{ e } x \notin B\}$$



$$B - A = \{x : x \in B \text{ e } x \notin A\}$$



Exemplo:

$$A = \{0, 1, 2, 3, 4, 5\} \text{ e } B = \{5, 6, 7\}$$

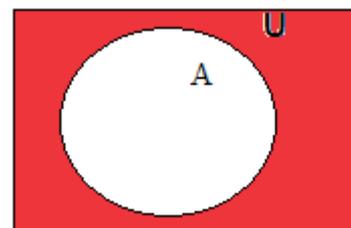
Então os elementos de  $A - B$  serão os elementos do conjunto A menos os elementos que pertencerem ao conjunto B.

$$\text{Portanto } A - B = \{0, 1, 2, 3, 4\}$$

##### 6.3. Complementar

O complementar do conjunto  $A(\bar{A})$  é o conjunto formado pelos elementos do conjunto universo que não pertencem a A.

$$\bar{A} = \{x \in U | x \notin A\}$$



#### 7. Fórmulas da união

$$n(A \cup B) = n(A) + n(B) - n(A \cap B)$$

$$n(A \cup B \cup C) = n(A) + n(B) + n(C) + n(A \cap B \cap C) - n(A \cap B) - n(A \cap C) - n(B \cap C)$$

Essas fórmulas muitas vezes nos ajudam, pois ao invés de fazer todo o digrama, se colocarmos nessa fórmula, o resultado é mais rápido, o que na prova de concurso é interessante devido ao tempo.

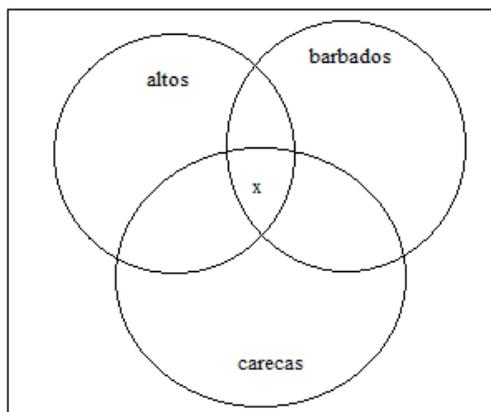
Mas, faremos exercícios dos dois modos para você entender melhor e perceber que, dependendo do exercício é melhor fazer de uma forma ou outra.

## EXERCÍCIOS COMENTADOS

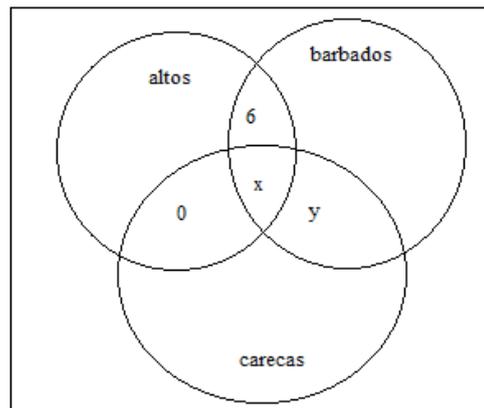
**1. (MANAUSPREV – ANALISTA PREVIDENCIÁRIO – FCC/2015)** Em um grupo de 32 homens, 18 são altos, 22 são barbados e 16 são carecas. Homens altos e barbados que não são carecas são seis. Todos homens altos que são carecas, são também barbados. Sabe-se que existem 5 homens que são altos e não são barbados nem carecas. Sabe-se que existem 5 homens que são barbados e não são altos nem carecas. Sabe-se que existem 5 homens que são carecas e não são altos e nem barbados. Dentre todos esses homens, o número de barbados que não são altos, mas são carecas é igual a

- a) 4.
- b) 7.
- c) 13.
- d) 5.
- e) 8.

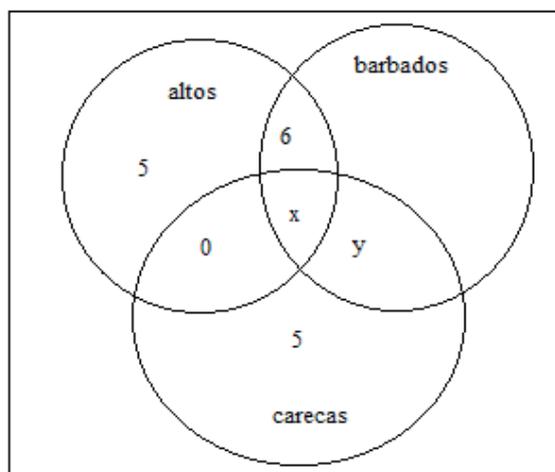
**Resposta: Letra A.** Primeiro, quando temos 3 diagramas, sempre começamos pela interseção dos 3, depois interseção a cada 2 e por fim, cada um



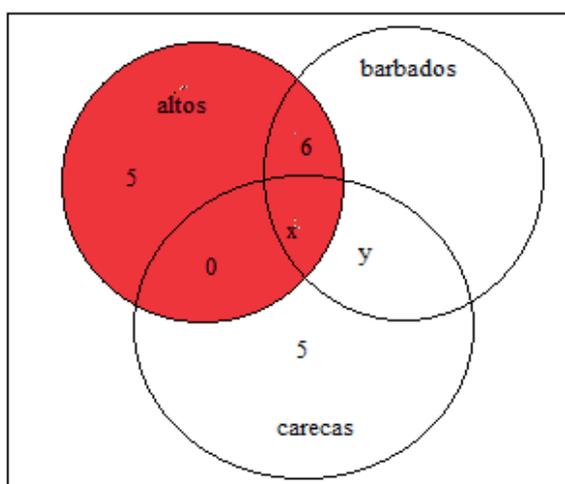
Se todo homem careca é barbado, não teremos apenas homens carecas e altos. Homens altos e barbados são 6



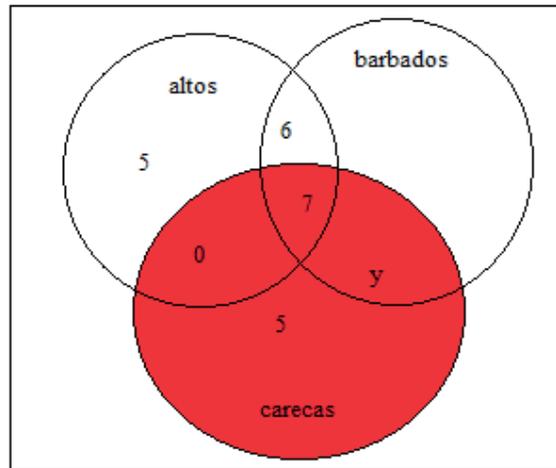
Sabe-se que existem 5 homens que são barbados e não são altos nem carecas. Sabe-se que existem 5 homens que são carecas e não são altos e nem barbados



Sabemos que 18 são altos



Quando somarmos  $5+x+6=18$   
 $X=18-11=7$   
 Carecas são 16



$$7+y+5=16$$

$$Y=16-12$$

$$Y=4$$

Então o número de barbados que não são altos, mas são carecas são 4.

## EXERCÍCIO COMENTADO

**1. (INSS - ANALISTA DO SEGURO SOCIAL- CESPE/2016)** Uma população de 1.000 pessoas acima de 60 anos de idade foi dividida nos seguintes dois grupos:

A: aqueles que já sofreram infarto (totalizando 400 pessoas); e

B: aqueles que nunca sofreram infarto (totalizando 600 pessoas).

Cada uma das 400 pessoas do grupo A é ou diabética ou fumante ou ambos (diabética e fumante).

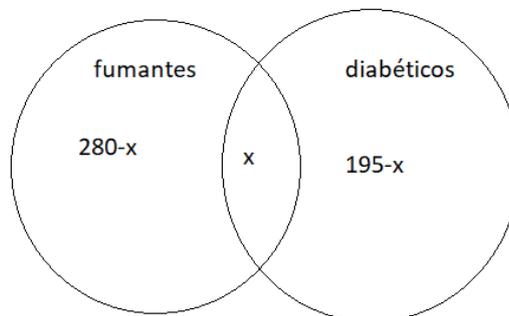
A população do grupo B é constituída por três conjuntos de indivíduos: fumantes, ex-fumantes e pessoas que nunca fumaram (não fumantes).

Com base nessas informações, julgue o item subsequente.

Se, das pessoas do grupo A, 280 são fumantes e 195 são diabéticas, então 120 pessoas desse grupo são diabéticas e não são fumantes.

( ) CERTO ( ) ERRADO

**Resposta: Certo.**



$$280-x+x+195-x=400$$

$$x=75$$

$$\text{Diabéticos: } 195-75=120$$

### Referências

YOUSSEF, Antonio Nicolau (et al.). Matemática: ensino médio, volume único. – São Paulo: Scipione, 2005.  
CARVALHO, S. Raciocínio Lógico Simplificado, volume 1, 2010

# ÍNDICE

## NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos de informática: tipos de computadores, conceitos de hardware e de software, instalação de periféricos.....	01
Edição de textos, planilhas e apresentações (ambiente Microsoft Office, versões 2010, 2013 e 365).....	06
Noções de sistema operacional (ambiente Windows, versões 7, 8 e 10).....	35
Redes de computadores: conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet. ....	42
Programas de navegação: Mozilla Firefox e Google Chrome. ....	42
Programa de correio eletrônico: MS Outlook. ....	42
Sítios de busca e pesquisa na Internet.....	42
Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.....	57
Segurança da informação: procedimentos de segurança. ....	57
Noções de vírus, worms e pragas virtuais.....	59
Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, antispyware etc.). ....	59
Procedimentos de backup. ....	63

## CONCEITOS BÁSICOS E MODOS DE UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS, FERRAMENTAS, APLICATIVOS E PROCEDIMENTOS DE INFORMÁTICA: TIPOS DE COMPUTADORES, CONCEITOS DE HARDWARE E DE SOFTWARE, INSTALAÇÃO DE PERIFÉRICOS.

A Informática é um meio para diversos fins, com isso acaba atuando em todas as áreas do conhecimento. A sua utilização passou a ser um diferencial para pessoas e empresas, visto que, o controle da informação passou a ser algo fundamental para se obter maior flexibilidade no mercado de trabalho. Logo, o profissional, que melhor integrar sua área de atuação com a informática, atingirá, com mais rapidez, os seus objetivos e, consequentemente, o seu sucesso, por isso em quase todos editais de concursos públicos temos Informática.



### #FicaDica

Informática pode ser considerada como significando "informação automática", ou seja, a utilização de métodos e técnicas no tratamento automático da informação. Para tal, é preciso uma ferramenta adequada: O computador.

A palavra informática originou-se da junção de duas outras palavras: informação e automática. Esse princípio básico descreve o propósito essencial da informática: trabalhar informações para atender as necessidades dos usuários de maneira rápida e eficiente, ou seja, de forma automática e muitas vezes instantânea.

### O que é um computador?

O computador é uma máquina que processa dados, orientado por um conjunto de instruções e destinado a produzir resultados completos, com um mínimo de intervenção humana. Entre vários benefícios, podemos citar:

- : grande velocidade no processamento e disponibilização de informações;
- : precisão no fornecimento das informações;
- : propicia a redução de custos em várias atividades
- : próprio para execução de tarefas repetitivas;

Como ele funciona?

Em informática, e mais especialmente em computadores, a organização básica de um sistema será na forma de:



Figura 1: Etapas de um processamento de dados.

Vamos observar agora, alguns pontos fundamentais para o entendimento de informática em concursos públicos.

Hardware, são os componentes físicos do computador, ou seja, tudo que for tangível, ele é composto pelos periféricos, que podem ser de entrada, saída, entrada-saída ou apenas saída, além da CPU (Unidade Central de Processamento)

Software, são os programas que permitem o funcionamento e utilização da máquina (hardware), é a parte lógica do computador, e pode ser dividido em Sistemas Operacionais, Aplicativos, Utilitários ou Linguagens de Programação.

O primeiro software necessário para o funcionamento de um computador é o Sistema Operacional (Sistema Operacional). Os diferentes programas que você utiliza em um computador (como o Word, Excel, PowerPoint etc) são os aplicativos. Já os utilitários são os programas que auxiliam na manutenção do computador, o antivírus é o principal exemplo, e para finalizar temos as Linguagens de Programação que são programas que fazem outros programas, como o JAVA por exemplo.

Importante mencionar que os softwares podem ser livres ou pagos, no caso do livre, ele possui as seguintes características:

- O usuário pode executar o software, para qualquer uso.
- Existe a liberdade de estudar o funcionamento do programa e de adaptá-lo às suas necessidades.
- É permitido redistribuir cópias.
- O usuário tem a liberdade de melhorar o programa e de tornar as modificações públicas de modo que a comunidade inteira beneficie da melhoria.

Entre os principais sistemas operacionais pode-se destacar o Windows (Microsoft), em suas diferentes versões, o Macintosh (Apple) e o Linux (software livre criado pelo finlandês Linus Torvalds), que apresenta entre suas versões o Ubuntu, o Linux Educacional, entre outras.

É o principal software do computador, pois possibilita que todos os demais programas operem.



### #FicaDica

Android é um Sistema Operacional desenvolvido pelo Google para funcionar em dispositivos móveis, como Smartphones e Tablets. Sua distribuição é livre, e qualquer pessoa pode ter acesso ao seu código-fonte e desenvolver aplicativos (apps) para funcionar neste Sistema Operacional.

iOS, é o sistema operacional utilizado pelos aparelhos fabricados pela Apple, como o iPhone e o iPad.

### Conceitos básicos de Hardware (Placa mãe, memórias, processadores (CPU) e disco de armazenamento HDs, CDs e DVDs)

Os gabinetes são dotados de fontes de alimentação de energia elétrica, botão de ligar e desligar, botão de reset, baias para encaixe de drives de DVD, CD, HD, saídas de ventilação e painel traseiro com recortes para encaixe de placas como placa mãe, placa de som, vídeo, rede, cada vez mais com saídas USBs e outras.

No fundo do gabinete existe uma placa de metal onde será fixada a placa mãe. Pelos furos nessa placa é possível verificar se será possível ou não fixar determinada placa mãe em um gabinete, pois eles têm que ser proporcionais aos furos encontrados na placa mãe para parafusá-la ou encaixá-la no gabinete.



### #FicaDica

Placa-mãe, é a placa principal, formada por um conjunto de circuitos integrados ("chip set") que reconhece e gerencia o funcionamento dos demais componentes do computador.

Se o processador pode ser considerado o "cérebro" do computador, a placa-mãe (do inglês motherboard) representa a espinha dorsal, interligando os demais periféricos ao processador.

O disco rígido, do inglês *hard disk*, também conhecido como HD, serve como unidade de armazenamento permanente, guardando dados e programas.

Ele armazena os dados em discos magnéticos que mantêm a gravação por vários anos, se necessário.

Esses discos giram a uma alta velocidade e tem seus dados gravados ou acessados por um braço móvel composto por um conjunto de cabeças de leitura capazes de gravar ou acessar os dados em qualquer posição nos discos.

Dessa forma, os computadores digitais (que trabalham com valores discretos) são totalmente binários. Toda informação introduzida em um computador é convertida para a forma binária, através do emprego de um código qualquer de armazenamento, como veremos mais adiante.

A menor unidade de informação armazenável em um computador é o algarismo binário ou dígito binário, conhecido como bit (contração das palavras inglesas binarydigit). O bit pode ter, então, somente dois valores: 0 e 1.

Evidentemente, com possibilidades tão limitadas, o bit pouco pode representar isoladamente; por essa razão, as informações manipuladas por um computador são codificadas em grupos ordenados de bits, de modo a terem um significado útil.

O menor grupo ordenado de bits representando uma informação útil e inteligível para o ser humano é o byte (leia-se "baite").

Como os principais códigos de representação de caracteres utilizam grupos de oito bits por caracter, os conceitos de byte e caracter tornam-se semelhantes e as palavras, quase sinônimas.

É costume, no mercado, construírem memórias cujo acesso, armazenamento e recuperação de informações são efetuados byte a byte. Por essa razão, em anúncios de computadores, menciona-se que ele possui "512 mega bytes de memória"; por exemplo, na realidade, em face desse costume, quase sempre o termo byte é omitido por já subentender esse valor.

Para entender melhor essas unidades de memórias, veja a imagem abaixo:

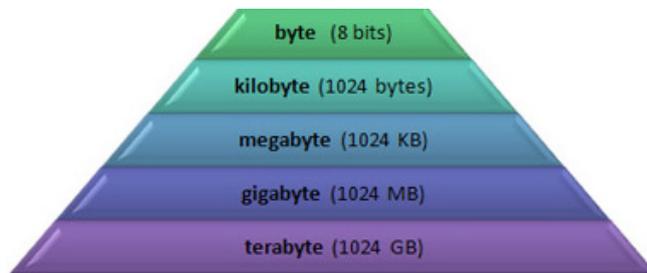


Figura 2: Unidade de medida de memórias

Em resumo, a cada degrau que você desce na Figura 3 é só você dividir por 1024 e a cada degrau que você sobe basta multiplicar por 1024. Vejamos dois exemplos abaixo:

Destacar essa tabela

Transformar 4 <u>gigabytes</u> em <u>kilobytes</u> : $4 * 1024 = 4096$ megabytes $4096 * 1024 = 4194304$ kilobytes.	Transformar 16422282522 <u>kilobytes</u> em <u>terabytes</u> : $16422282522 / 1024 = 16037385,28$ megabytes $16037385,28 / 1024 = 15661,51$ gigabytes $15661,51 / 1024 = 15,29$ terabytes.
---	---

USB é abreviação de "Universal Serial Bus". É a porta de entrada mais usada atualmente.

Além de ser usado para a conexão de todo o tipo de dispositivos, ele fornece uma pequena quantidade de energia. Por isso permite que os conectores USB sejam usados por carregadores, luzes, ventiladores e outros equipamentos.

A fonte de energia do computador ou, em inglês é responsável por converter a voltagem da energia elétrica, que chega pelas tomadas, em voltagens menores, capazes de ser suportadas pelos componentes do computador.

### Monitor de vídeo

Normalmente um dispositivo que apresenta informações na tela de LCD, como um televisor atual.

Outros monitores são sensíveis ao toque (chamados de touchscreen), onde podemos escolher opções tocando em botões virtuais, apresentados na tela.

### Impressora

Muito popular e conhecida por produzir informações impressas em papel.

Atualmente existem equipamentos chamados impressoras multifuncionais, que comportam impressora, scanner e fotocopiadoras num só equipamento.

Pen drive é a mídia portátil mais utilizada pelos usuários de computadores atualmente.

Ele não precisa recarregar energia para manter os dados armazenados. Isso o torna seguro e estável, ao contrário dos antigos disquetes. É utilizado através de uma porta USB (Universal Serial Bus).

Cartões de memória, são baseados na tecnologia flash, semelhante ao que ocorre com a memória RAM do computador, existe uma grande variedade de formato desses cartões.

São muito utilizados principalmente em câmeras fotográficas e telefones celulares. Podem ser utilizados também em microcomputadores.



### #FicaDica

BIOS é o Basic Input/Output System, ou Sistema Básico de Entrada e Saída, trata-se de um mecanismo responsável por algumas atividades consideradas corriqueiras em um computador, mas que são de suma importância para o correto funcionamento de uma máquina.

Se a BIOS para de funcionar, o PC também para! Ao iniciar o PC, a BIOS faz uma varredura para detectar e identificar todos os componentes de hardware conectados à máquina.

Só depois de todo esse processo de identificação é que a BIOS passa o controle para o sistema operacional e o boot acontece de verdade.

Diferentemente da memória RAM, as memórias ROM (Read Only Memory – Memória Somente de Leitura) não são voláteis, mantendo os dados gravados após o desligamento do computador.

As primeiras ROM não permitiam a regravação de seu conteúdo. Atualmente, existem variações que possibilitam a regravação dos dados por meio de equipamentos especiais. Essas memórias são utilizadas para o armazenamento do BIOS.

O processador que é uma peça de computador que contém instruções para realizar tarefas lógicas e matemáticas. O processador é encaixado na placa mãe através do socket, ele que processa todas as informações do computador, sua velocidade é medida em Hertz e os fabricantes mais famosos são Intel e AMD.

O processador do computador (ou CPU – Unidade Central de Processamento) é uma das partes principais do hardware do computador e é responsável pelos cálculos, execução de tarefas e processamento de dados.

Contém um conjunto de restritos de células de memória chamados registradores que podem ser lidos e escritos muito mais rapidamente que em outros dispositivos de memória. Os registradores são unidades de memória que representam o meio mais caro e rápido de armazenamento de dados. Por isso são usados em pequenas quantidades nos processadores.

Em relação a sua arquitetura, se destacam os modelos RISC (Reduced Instruction Set Computer) e CISC (Complex Instruction Set Computer). Segundo Carter [s.d.]:

... RISC são arquiteturas de carga-armazenamento, enquanto que a maior parte das arquiteturas CISC permite que outras operações também façam referência à memória.

Possuem um clock interno de sincronização que define a velocidade com que o processamento ocorre. Essa velocidade é medida em Hertz. Segundo Amigo (2008):

Em um computador, a velocidade do clock se refere ao número de pulsos por segundo gerados por um oscilador (dispositivo eletrônico que gera sinais), que determina o tempo necessário para o processador executar uma instrução. Assim para avaliar a performance de um processador, medimos a quantidade de pulsos gerados em 1 segundo e, para tanto, utilizamos uma unidade de medida de frequência, o Hertz.

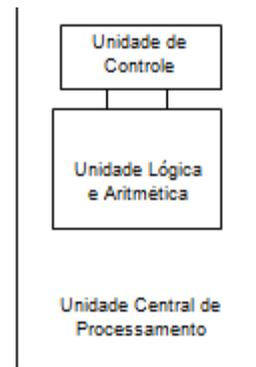


Figura 3: Esquema Processador

Na placa mãe são conectados outros tipos de placas, com seus circuitos que recebem e transmite dados para desempenhar tarefas como emissão de áudio, conexão à Internet e a outros computadores e, como não poderia faltar, possibilitar a saída de imagens no monitor.

Essas placas, muitas vezes, podem ter todo seu hardware reduzido a chips, conectados diretamente na placa mãe, utilizando todos os outros recursos necessários, que não estão implementados nesses chips, da própria motherboard. Geralmente esse fato implica na redução da velocidade, mas hoje essa redução é pouco considerada, uma vez que é aceitável para a maioria dos usuários.

No entanto, quando se pretende ter maior potência de som, melhor qualidade e até aceleração gráfica de imagens e uma rede mais veloz, a opção escolhida são as placas off board. Vamos conhecer mais sobre esse termo e sobre as placas de vídeo, som e rede:

Placas de vídeo são hardwares específicos para trabalhar e projetar a imagem exibida no monitor. Essas placas podem ser onboard, ou seja, com chipset embutido na

placa mãe, ou off board, conectadas em slots presentes na placa mãe. São considerados dispositivos de saída de dados, pois mostram ao usuário, na forma de imagens, o resultado do processamento de vários outros dados.

Você já deve ter visto placas de vídeo com especificações 1x, 2x, 8x e assim por diante. Quanto maior o número, maior será a quantidade de dados que passarão por segundo por essa placa, o que oferece imagens de vídeo, por exemplo, com velocidade cada vez mais próxima da realidade. Além dessa velocidade, existem outros itens importantes de serem observados em uma placa de vídeo: aceleração gráfica 3D, resolução, quantidade de cores e, como não poderíamos esquecer, qual o padrão de encaixe na placa mãe que ela deverá usar (atualmente seguem opções de PCI ou AGP). Vamos ver esses itens um a um:

Placas de som são hardwares específicos para trabalhar e projetar a sons, seja em caixas de som, fones de ouvido ou microfone. Essas placas podem ser onboard, ou seja, com chipset embutido na placa mãe, ou offboard, conectadas em slots presentes na placa mãe. São dispositivos de entrada e saída de dados, pois tanto permitem a inclusão de dados (com a entrada da voz pelo microfone, por exemplo) como a saída de som (através das caixas de som, por exemplo).

Placas de rede são hardwares específicos para integrar um computador a uma rede, de forma que ele possa enviar e receber informações. Essas placas podem ser onboard, ou seja, com chipset embutido na placa mãe, ou offboard, conectadas em slots presentes na placa mãe.



### #FicaDica

Alguns dados importantes a serem observados em uma placa de rede são: a arquitetura de rede que atende os tipos de cabos de rede suportados e a taxa de transmissão.

### Periféricos de computadores

Para entender o suficiente sobre periféricos para concurso público é importante entender que os periféricos são os componentes (hardwares) que estão sempre ligados ao centro dos computadores.

Os periféricos são classificados como:

Dispositivo de Entrada: É responsável em transmitir a informação ao computador. Exemplos: mouse, scanner, microfone, teclado, Web Cam, Trackball, Identificador Biométrico, Touchpad e outros.

Dispositivos de Saída: É responsável em receber a informação do computador. Exemplos: Monitor, Impressoras, Caixa de Som, Ploter, Projector de Vídeo e outros.

Dispositivo de Entrada e Saída: É responsável em transmitir e receber informação ao computador. Exemplos: Drive de Disquete, HD, CD-R/RW, DVD, Blu-ray, modem, Pen-Drive, Placa de Rede, Monitor Táctil, Dispositivo de Som e outros.



### #FicaDica

Periféricos sempre podem ser classificados em três tipos: entrada, saída e entrada e saída.



## EXERCÍCIOS COMENTADOS



Considerando a figura acima, que ilustra as propriedades de um dispositivo USB conectado a um computador com sistema operacional Windows 7, julgue os itens a seguir

### 1) Escrivão de Polícia CESPE 2013

As informações na figura mostrada permitem inferir que o dispositivo USB em questão usa o sistema de arquivo NTFS, porque o fabricante é Kingston.

( ) Certo ( ) Errado

Resposta: Errado - *Por padrão os pendrives (de baixa capacidade) são formatados no sistema de arquivos FAT, mas a marca do dispositivo ou mesmo a janela ilustrada não apresenta informações para afirmar sobre qual sistema de arquivos está sendo utilizado.*

### 2) Escrivão de Polícia CESPE 2013

Ao se clicar o ícone  USB Mass Storage Device, será mostrado, no Resumo das Funções do Dispositivo, em que porta USB o dispositivo está conectado.

( ) Certo ( ) Errado

Resposta: Certo - *Ao se clicar no ícone citado será demonstrada uma janela com informações/propriedades do dispositivo em questão, uma das informações que aparecem na janela é a porta em que o dispositivo USB foi/está conectado.*

### 3) Escrivão de Polícia CESPE 2013

Um clique duplo em  Kingston DataTraveler 2.0 USB Device fará que seja disponibilizada uma janela contendo funcionalidades para a formatação do dispositivo USB.

( ) Certo ( ) Errado

# ÍNDICE

## NOÇÕES DE LEGISLAÇÃO

Lei nº 11.445 de 05 de janeiro de 2007 - Diretrizes nacionais para o saneamento básico: princípios fundamentais, exercício da titularidade, planejamento, aspectos econômicos e sociais, aspectos técnicos e política federal de saneamento básico.....	01
Lei nº 9.433, de 8 de janeiro de 1997 - Institui a Política Nacional de Recursos Hídricos e outras providências.....	04
Lei nº 11.172 de 01 de dezembro de 2008 - Princípios e diretrizes da Política Estadual de Saneamento Básico: do direito à salubridade ambiental, das diretrizes e princípios da política Estadual de Saneamento Básico, do sistema estadual de saneamento básico, do planejamento, da gestão associada.....	08
Lei nº 12.602 de 29 de novembro de 2012 - Criação da Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia - AGERSA.....	10

**LEI Nº 11.445 DE 05 DE JANEIRO DE 2007  
- DIRETRIZES NACIONAIS PARA O SANEAMENTO BÁSICO: PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS, EXERCÍCIO DA TITULARIDADE, PLANEJAMENTO, ASPECTOS ECONÔMICOS E SOCIAIS, ASPECTOS TÉCNICOS E POLÍTICA FEDERAL DE SANEAMENTO BÁSICO**

A Lei nº 11.445/2007 estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico, cria o Comitê Interministerial de Saneamento Básico, e altera outros dispositivos legais.

A referida Lei traz alguns conceitos iniciais em seu artigo 2º, os quais são importantes conhecer:

*Art. 2º Para fins do disposto nesta Lei, considera-se I-A - saneamento básico - conjunto de serviços, infraestruturas e instalações operacionais de:*

*a) abastecimento de água potável, constituído pelas atividades, pela disponibilização, pela manutenção, pela infraestrutura e pelas instalações necessárias ao abastecimento público de água potável, desde a captação até as ligações prediais e os seus instrumentos de medição;*

*b) esgotamento sanitário, constituído pelas atividades, pela disponibilização e pela manutenção de infraestrutura e das instalações operacionais de coleta, transporte, tratamento e disposição final adequados dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até a sua destinação final para a produção de água de reuso ou o seu lançamento final no meio ambiente;*

*c) limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, constituídos pelas atividades, pela infraestrutura e pelas instalações operacionais de coleta, transporte, transbordo, tratamento e destinação final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos domiciliares e dos resíduos de limpeza urbanas; e*

*d) drenagem e manejo das águas pluviais urbanas, constituídos pelas atividades, pela infraestrutura e pelas instalações operacionais de drenagem de águas pluviais, de transporte, detenção ou retenção para o amortecimento de vazões de cheias, tratamento e disposição final das águas pluviais drenadas, contempladas a limpeza e a fiscalização preventiva das redes;*

*II - gestão associada - associação voluntária entre entes federativos, por meio de convênio de cooperação ou de consórcio público, conforme disposto no art. 241 da Constituição;*

*III - universalização - ampliação progressiva do acesso ao saneamento básico para os domicílios ocupados do País;*

*IV - controle social - conjunto de mecanismos e procedimentos que garantem à sociedade informações, representações técnicas e participação nos processos de formulação de políticas, de planejamento e de avaliação relacionados com os serviços públicos de saneamento básico;*

*V - prestação regionalizada - prestação de serviço de saneamento básico em que único prestador atende a dois ou mais titulares;*

*(...)*

Pela leitura do inciso II do referido artigo, infere-se que a prestação de serviços de saneamento básico deve ser feito de forma cooperada entre todos os entes da Federação, isso é, da União, Estados, Municípios e Distrito Federal. Trata-se, por isso mesmo, de uma competência comum entre os entes federativos, sendo a União encarregada de prestar serviços de saneamento básico de interesse nacional, os Estados de interesse regional, e aos Municípios de interesse local.



**#FicaDica**

Os serviços de saneamento básico possuem característica de direito coletivo, isso é, que pode ser exigidos em um grande grupo definido de pessoas. Pode-se concluir que o direito ao saneamento básico é considerado um direito social, contido nos direitos humanos de Segunda Geração.

A prestação do serviço de saneamento básico deve seguir uma série de **princípios fundamentais**, os quais encontram-se dispostos no artigo 3º da Lei nº 11.445/2007, *in verbis*:

*Art. 3º Os serviços públicos de saneamento básico serão prestados com base nos seguintes princípios fundamentais:*

*I - universalização do acesso;*

*II - integralidade, compreendida como o conjunto de atividades e componentes de cada um dos diversos serviços de saneamento básico, que propicia à população o acesso de acordo com suas necessidades e maximiza a eficácia das ações e dos resultados;*

*III - abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo dos resíduos sólidos realizados de forma adequada à saúde pública e à proteção do meio ambiente;*

*IV - disponibilidade, nas áreas urbanas, de serviços de drenagem e manejo das águas pluviais, limpeza e fiscalização preventiva das redes, adequados à saúde pública e à segurança da vida e do patrimônio público e privado;*

*V-A - adoção de métodos, técnicas e processos que considerem as peculiaridades locais e regionais;*

*VI - articulação com as políticas de desenvolvimento urbano e regional, de habitação, de combate à pobreza e de sua erradicação, de proteção ambiental, de promoção da saúde, de recursos hídricos e outras de interesse social relevante, destinadas à melhoria da qualidade de vida, para as quais o saneamento básico seja fator determinante;*

*VII - eficiência e sustentabilidade econômica;*

*VIII - estímulo à pesquisa, ao desenvolvimento e à utilização de tecnologias apropriadas, consideradas a capacidade de pagamento dos usuários, a adoção de*

*soluções graduais e progressivas e a melhoria da qualidade com ganhos de eficiência e redução dos custos para os usuários*

*IX-A - transparência das ações, baseada em sistemas de informações e processos decisórios institucionalizados;*

*X-A - controle social;*

*XI-A - segurança, qualidade, regularidade e continuidade;*

*XII-A - integração das infraestruturas e dos serviços com a gestão eficiente dos recursos hídricos; e*

*XIII-A - combate às perdas de água, inclusive na distribuição de água tratada, e estímulo à racionalização de seu consumo pelos usuários e fomento à eficiência energética, ao reuso de efluentes sanitários e ao aproveitamento de águas de chuva.*

Pode-se observar que, de modo geral, os princípios da prestação de serviço de saneamento básico têm seu fundamento no princípio constitucional da eficiência, disposto no *caput* do artigo 37 da CF/1988. A prestação de tal serviço público deve ser célere e efetiva, capaz de produzir resultados positivos, sem a necessidade de atribuir procedimentos burocráticos ou medidas inúteis ou que dificultem sua execução. O princípio da eficiência caracteriza a Administração Pública brasileira como um modelo gerencial.

O Capítulo II da Lei de Saneamento Básico dispõe sobre o exercício da **titularidade do serviço público**. A titularidade de tal serviço é atribuída aos Municípios e o Distrito Federal, nos termos do art. 8º-C. Esses são os entes que podem melhor implementar as políticas públicas no plano concreto, uma vez que são as entidades federativas que se encontram mais próximas da sociedade (atendem interesses de ordem local).

Considerando o relevante interesse público, os titulares da prestação do serviço de saneamento poderão delegar a organização, a regulação, a fiscalização e a prestação desses serviços, nos termos do art. 241 da Constituição Federal e da Lei no 11.107, de 6 de abril de 2005 (art. 8º, Lei nº 11.445/2007).

A atuação dos titulares do serviço de saneamento também poderá ser de forma conjunta, sendo instrumentalizado por um consórcio público ou por um convênio de cooperação. É permitida, inclusive, a criação de agência reguladora para a fiscalização do serviço. Tal agência poderá ser distrital, regional ou intermunicipal (art. 8º-C, §§ 4º e 5º, *idem*).

A prestação de serviços públicos de saneamento básico por entidade que não integre a administração do titular depende da celebração de contrato, sendo vedada a sua disciplina mediante convênios, termos de parceria ou outros instrumentos de natureza precária.

O **planejamento** do referido serviço encontram-se dispostos no Capítulo IV da Lei de Saneamento. A prestação de serviços públicos de saneamento básico deve observar um plano, que poderá ser específico para cada serviço, o qual abrangerá, no mínimo, um diagnóstico da situação e de seus impactos nas condições de vida, utilizando sistema de indicadores sanitários, epidemiológicos, ambientais e socioeconômicos e apontando as causas das deficiências detectadas; objetivos e metas de

curto, médio e longo prazos para a universalização, admitidas soluções graduais e progressivas, observando a compatibilidade com os demais planos setoriais; programas, projetos e ações necessárias para atingir os objetivos e as metas, de modo compatível com os respectivos planos plurianuais e com outros planos governamentais correlatos, identificando possíveis fontes de financiamento; ações para emergências e contingências; e mecanismos e procedimentos para a avaliação sistemática da eficiência e eficácia das ações programadas (art. 19, *caput* e *incisos*, *idem*).

Há uma grande preocupação da Lei de Saneamento em relação a compatibilidade do planejamento de tais serviços, devendo ser efetuada pelos respectivos titulares, (art. 19, §§ 2º e 3º, *idem*). Os planos de saneamento básico serão revistos periodicamente, em prazo não superior a quatro anos, anteriormente à elaboração do Plano Plurianual.

A Lei nº 11.445/2007 também dispõe sobre os **aspectos econômicos e sociais** do saneamento em seu Capítulo VI. Segundo o art. 29 da referida Lei, os serviços públicos de saneamento básico terão a sustentabilidade econômico-financeira assegurada por meio de remuneração pela cobrança dos serviços, sob as seguintes formas:

*Art. 29 (...)*

*I - abastecimento de água e esgotamento sanitário - na forma de taxas, tarifas e outros preços públicos, que poderão ser estabelecidos para cada um dos serviços ou para ambos, conjuntamente;*

*II - limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, exceto o serviço a que se refere o inciso III do *caput* do art. 7º - na forma de taxas, tarifas e outros preços públicos, conforme o regime de prestação do serviço ou das suas atividades; e*

*III - drenagem e manejo de águas pluviais urbanas - na forma de tributos, inclusive taxas, conforme o regime de prestação do serviço ou das suas atividades.*

A instituição de tarifas é algo natural para a prestação de qualquer serviço público, devendo observar as seguintes diretrizes, na forma do § 1º do referido artigo 29: prioridade para atendimento das funções essenciais relacionadas à saúde pública; ampliação do acesso dos cidadãos e localidades de baixa renda aos serviços; geração dos recursos necessários para realização dos investimentos, objetivando o cumprimento das metas e objetivos do serviço; inibição do consumo supérfluo e do desperdício de recursos; recuperação dos custos incorridos na prestação do serviço, em regime de eficiência; remuneração adequada do capital investido pelos prestadores dos serviços; estímulo ao uso de tecnologias modernas e eficientes, compatíveis com os níveis exigidos de qualidade, continuidade e segurança na prestação dos serviços; e incentivo à eficiência dos prestadores dos serviços.

O art. 31 da Lei de Saneamento prevê a hipótese do Estado fornecer subsídios para o serviço de saneamento, e dependerão das características dos beneficiários e da origem dos recursos. Esses subsídios poderão ser diretos, quando destinados a usuários determinados, ou indiretos, quando destinados ao prestador dos serviços;

tarifários, quando integrarem a estrutura tarifária, ou fiscais, quando decorrerem da alocação de recursos orçamentários, inclusive por meio de subvenções; internos a cada titular ou entre localidades, nas hipóteses de gestão associada e de prestação regional.

Há também a previsão da suspensão do serviço de saneamento, principalmente nas hipóteses de situações de emergência que atinjam a segurança de pessoas e bens; necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas, respeitados os padrões de qualidade e continuidade estabelecidos pela regulação do serviço; negativa do usuário em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito; manipulação indevida de qualquer tubulação, medidor ou outra instalação do prestador, por parte do usuário; e pelo inadimplemento do usuário do serviço de abastecimento de água, do pagamento das tarifas, após ter sido formalmente notificado (art. 40, *caput*, *idem*).

O Capítulo VII dispõe sobre os **aspectos técnicos** do saneamento. Conforme dispõe o art. 43 da referida Lei, a prestação dos serviços atenderá a requisitos mínimos de qualidade, incluindo a regularidade, a continuidade e aqueles relativos aos produtos oferecidos, ao atendimento dos usuários e às condições operacionais e de manutenção dos sistemas, de acordo com as normas regulamentares e contratuais. Incumbe a União definir parâmetros de potabilidade da água, enquanto as agências reguladoras estabelecerá os limites máximos de perda na distribuição de água tratada, que poderão ser reduzidos gradualmente, conforme sejam verificados os avanços tecnológicos e os maiores investimentos em medidas para diminuição do desperdício (art. 43, §§ 1º e 2º, *idem*).

Por fim, a **política federal de saneamento básico** encontra-se no Capítulo IX da referida Lei. No artigo 48, a Lei atribui todas as funções da União, as quais é essencial conhecer, *in verbis*:

*Art. 48. A União, no estabelecimento de sua política de saneamento básico, observará as seguintes diretrizes:*

- I - prioridade para as ações que promovam a equidade social e territorial no acesso ao saneamento básico;*
- II - aplicação dos recursos financeiros por ela administrados de modo a promover o desenvolvimento sustentável, a eficiência e a eficácia;*
- III - estímulo ao estabelecimento de adequada regulação dos serviços;*
- III - uniformização da regulação do setor e divulgação de melhores práticas, conforme o disposto na Lei nº 9.984, de 2000;*
- IV - utilização de indicadores epidemiológicos e de desenvolvimento social no planejamento, implementação e avaliação das suas ações de saneamento básico;*
- V - melhoria da qualidade de vida e das condições ambientais e de saúde pública;*
- VI - colaboração para o desenvolvimento urbano e regional;*
- VII - garantia de meios adequados para o atendimento da população rural, inclusive por meio da utilização de soluções compatíveis com as suas características econômicas e sociais peculiares;*

*VIII - fomento ao desenvolvimento científico e tecnológico, à adoção de tecnologias apropriadas e à difusão dos conhecimentos gerados;*

*IX - adoção de critérios objetivos de elegibilidade e prioridade, considerados fatores como nível de renda e cobertura, grau de urbanização, concentração populacional, porte populacional municipal, áreas rurais e comunidades tradicionais e indígenas, disponibilidade hídrica, riscos sanitários, epidemiológicos e ambientais;*

*X - adoção da bacia hidrográfica como unidade de referência para o planejamento de suas ações;*

*XI - estímulo à implementação de infra-estruturas e serviços comuns a Municípios, mediante mecanismos de cooperação entre entes federados.*

*XII - combate à perda de água e racionalização de seu consumo pelos usuários;*

*XIII-A - estímulo ao desenvolvimento e ao aperfeiçoamento de equipamentos e métodos economizadores de água;*

*XIV-A - promoção da segurança jurídica e da redução dos riscos regulatórios, com vistas a estimular investimentos públicos e privados no setor; e*

*XV-A - estímulo à integração das bases de dados do setor.*

*Parágrafo único. As políticas e ações da União de desenvolvimento urbano e regional, de habitação, de combate e erradicação da pobreza, de proteção ambiental, de promoção da saúde e outras de relevante interesse social voltadas para a melhoria da qualidade de vida devem considerar a necessária articulação, inclusive no que se refere ao financiamento, com o saneamento básico.*

*Art. 49. São objetivos da Política Federal de Saneamento Básico:*

*I - contribuir para o desenvolvimento nacional, a redução das desigualdades regionais, a geração de emprego e de renda, a inclusão social e a promoção da saúde pública;*

*II - priorizar planos, programas e projetos que visem à implantação e à ampliação dos serviços e das ações de saneamento básico nas áreas ocupadas por populações de baixa renda, incluídos os núcleos urbanos informais consolidados, quando não se encontrarem em situação de risco;*

*III - proporcionar condições adequadas de salubridade ambiental aos povos indígenas e outras populações tradicionais, com soluções compatíveis com suas características socioculturais;*

*IV - proporcionar condições adequadas de salubridade ambiental às populações rurais e às pequenas comunidades;*

*V - assegurar que a aplicação dos recursos financeiros administrados pelo poder público dê-se segundo critérios de promoção da salubridade ambiental, de maximização da relação benefício-custo e de maior retorno social;*

*VI - incentivar a adoção de mecanismos de planejamento, regulação e fiscalização da prestação dos serviços de saneamento básico;*

VII - promover alternativas de gestão que viabilizem a auto sustentação econômica e financeira dos serviços de saneamento básico, com ênfase na cooperação federativa;

VIII - promover o desenvolvimento institucional do saneamento básico, estabelecendo meios para a unidade e articulação das ações dos diferentes agentes, bem como do desenvolvimento de sua organização, capacidade técnica, gerencial, financeira e de recursos humanos, contempladas as especificidades locais;

IX - fomentar o desenvolvimento científico e tecnológico, a adoção de tecnologias apropriadas e a difusão dos conhecimentos gerados de interesse para o saneamento básico;

X - minimizar os impactos ambientais relacionados à implantação e desenvolvimento das ações, obras e serviços de saneamento básico e assegurar que sejam executadas de acordo com as normas relativas à proteção do meio ambiente, ao uso e ocupação do solo e à saúde.

XII - promover a educação ambiental destinada à economia de água pelos usuários; e

XIII-A - promover a capacitação técnica do setor.



## EXERCÍCIOS COMENTADOS

**1. (EMBASA – AGENTE ADMINISTRATIVO – IBFC – 2017)** Assinale a alternativa correta sobre as diretrizes e princípios da política Estadual de Saneamento Básico nos termos da Lei Estadual da Bahia nº 11.172, de 01 de dezembro de 2008.

- a) Os recursos de caráter local não integram os serviços públicos de saneamento básico.
- b) Os recursos de caráter regional não integram os serviços públicos de saneamento básico.
- c) Os recursos de caráter renovável não integram os serviços públicos de saneamento básico.
- d) Os recursos hídricos não integram os serviços públicos de saneamento básico.

**Resposta: Letra D.** O texto da alternativa é uma transcrição *in verbis* do artigo 6º da Lei Estadual nº 11.172/2008. Tal disposição também encontra-se na Lei nº 11.445/2007, em seu artigo 4º.

**2. (EMBASA – TÉCNICO DE CONTABILIDADE – CESPE – 2010)** Julgue o item que segue, acerca da Lei nº 11.445/2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico.

A lei veda a prestação de serviços públicos de saneamento básico por entidade não integrante da administração do titular.

CERTO     ERRADO

**Resposta: Errado.** O artigo 10 da Lei de Saneamento Básico não veda, mas incentiva a participação de entidades que não integram a administração do titular do serviço público em questão. Todavia, essa participa-

ção somente poderá ser instrumentalizada mediante contrato, sendo absolutamente vedado a utilização de convênios, termos de parceria, ou outro instrumento precário.

## LEI Nº 9.433, DE 8 DE JANEIRO DE 1997 - INSTITUI A POLÍTICA NACIONAL DE RECURSOS HÍDRICOS E OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A Lei nº 9.433/1997 é a legislação que institui a Política Nacional de Recursos Hídricos e também cria o Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos. Trata-se de norma que procura regulamentar o artigo 21, XIX, da Constituição Federal, a qual prevê como competência material da União instituir sistema nacional de gerenciamento de recursos hídricos e definir critérios de outorga de direitos de seu uso.

Logo no primeiro artigo da Lei nº 9.433/1997 apresenta os principais **fundamentos e objetivos** da Política Nacional de Recursos Hídricos: a) a água é um bem de domínio público; b) a água é um recurso natural limitado, dotado de valor econômico; c) em situações de escassez, o uso prioritário dos recursos hídricos é o consumo humano e a dessedentação de animais; d) a gestão dos recursos hídricos deve sempre proporcionar o uso múltiplo das águas; e) a bacia hidrográfica é a unidade territorial para implementação da Política Nacional de Recursos Hídricos e atuação do Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos; f) a gestão dos recursos hídricos deve ser descentralizada e contar com a participação do Poder Público, dos usuários e das comunidades. Pode-se observar que a utilização da Política Nacional de Recursos Hídricos deve ser gerida por todos os entes estatais, e atribuir aos usuários do referido serviço o direito de participar dessa implementação.

Em relação aos objetivos e as diretrizes gerais da Política Nacional de Recursos Hídricos, dispõem os artigos 2º e 3º que:

**Art. 2º São objetivos da Política Nacional de Recursos Hídricos:**

*I - assegurar à atual e às futuras gerações a necessária disponibilidade de água, em padrões de qualidade adequados aos respectivos usos;*

*II - a utilização racional e integrada dos recursos hídricos, incluindo o transporte aquaviário, com vistas ao desenvolvimento sustentável;*

*III - a prevenção e a defesa contra eventos hidrológicos críticos de origem natural ou decorrentes do uso inadequado dos recursos naturais.*

*IV - incentivar e promover a captação, a preservação e o aproveitamento de águas pluviais.*

**Art. 3º Constituem diretrizes gerais de ação para implementação da Política Nacional de Recursos Hídricos:**

*I - a gestão sistemática dos recursos hídricos, sem dissociação dos aspectos de quantidade e qualidade;*

# ÍNDICE

## NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Organização da administração pública no Brasil a partir da Constituição Federal de 1988. Conceitos relativos às administrações direta e indireta. Diferenças entre autarquias, fundações e empresas públicas. Agentes públicos .....	01
Licitação Pública: princípios básicos e definições; convênios e termos similares; modalidades, limites, dispensa e inexigibilidade (Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações); Lei nº 9.433, de 1º de março de 2005, e suas alterações - Contratos e compras; Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 - Licitação na Modalidade Pregão .....	16

## ORGANIZAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NO BRASIL A PARTIR DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988. CONCEITOS RELATIVOS ÀS ADMINISTRAÇÕES DIRETA E INDIRETA. DIFERENÇAS ENTRE AUTARQUIAS, FUNDAÇÕES E EMPRESAS PÚBLICAS. AGENTES PÚBLICOS.

### CONCEITO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Administração Pública é uma expressão que pode comportar pelo menos dois sentidos: na sua acepção subjetiva e formal, a Administração Pública confunde-se com a pessoa de seus agentes, órgãos, e entidades públicas que exercem a função administrativa. Já na acepção objetiva e material da palavra, podemos definir a administração pública (alguns doutrinadores preferem colocar a palavra em letras minúsculas para distinguir melhor suas concepções), como a atividade estatal de promover concretamente o interesse público.

Também podemos dividir, na acepção material, em administração pública lato sensu e stricto sensu. Em sentido amplo, abrange não somente a função administrativa, como também a função política, incluindo-se nela os órgãos governamentais. Em sentido estrito, administração pública envolve apenas a função administrativa em si.



### EXERCÍCIO COMENTADO

#### 1. (CÂMARA DE BELO HORIZONTE-MG – CONSULTOR LEGISLATIVO – CONSULPLAN – 2018)

Quanto aos fundamentos do direito administrativo, assinale a afirmativa correta.

- a) Dentre as prerrogativas advindas do regime jurídico-administrativo, destaca-se o dever de prestar contas ao cidadão.
- b) As prerrogativas públicas decorrem do princípio da indisponibilidade, enquanto as sujeições decorrem da supremacia do interesse público.
- c) Dentre as sujeições advindas do regime jurídico-administrativo, destacam-se o poder de polícia e a intervenção do estado na propriedade.
- d) O regime jurídico-administrativo sustenta-se nos pilares da supremacia do interesse público e da indisponibilidade dos interesses e bens públicos.

**Resposta: Letra D.** A supremacia do interesse público e a indisponibilidade dos bens públicos são muitas vezes denominadas “pedras de toque” do Direito Administrativo pelos doutrinadores, pois são basilares para fundamentá-lo. A supremacia do interesse público gera as prerrogativas públicas, enquanto a indispo-

nibilidade gera as sujeições. Lembre-se que o poder de polícia e a intervenção do Estado na propriedade são prerrogativas da Administração Pública, e não sujeições.

### PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Os princípios que regem a atividade da Administração Pública são vastos, podendo estar explícitos em norma positivada, ou até mesmo implícitos, porém denotados segundo a interpretação das normas jurídicas. Além disso, os princípios administrativos podem ser constitucionais, ou infraconstitucionais.

#### 1. Princípios constitucionais

São os princípios previstos no Texto Constitucional, mais especificamente no caput do artigo. 37. Segundo o dispositivo:

*“A administração pública (observe que o texto legal não fez questão de colocar a expressão em letras maiúsculas, embora esteja claramente dissertando sobre a entidade que exerce a função administrativa) direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência [...]”*

Assim, esquematicamente, temos os princípios constitucionais da:

- a) **Legalidade:** fruto da própria noção de Estado de Direito, as atividades do gestor público estão submetidas a forma da lei. A legalidade promove maior segurança jurídica para os administrados, na medida em que proíbe que a Administração Pública pratique atos abusivos. Ao contrário dos particulares, que podem fazer tudo aquilo que a lei não proíbe, a Administração só pode realizar o que lhe é expressamente autorizado por lei.
- b) **Impessoalidade:** a atividade da Administração Pública deve ser imparcial, de modo que é vedado haver qualquer forma de tratamento diferenciado entre os administrados. Há uma forte relação entre a impessoalidade e a finalidade pública, pois quem age por interesse próprio não condiz com a finalidade do interesse público.
- c) **Moralidade:** a Administração impõe a seus agentes o dever de zelar por uma “boa-administração”, buscando atuar com base nos valores da moral comum, isso é, pela ética, decoro, boa-fé e lealdade. A moralidade não é somente um princípio, mas também requisito de validade dos atos administrativos.
- d) **Publicidade:** a publicação dos atos da Administração promove maior transparência e garante eficácia *erga omnes*. Além disso, também diz respeito ao direito fundamental que toda pessoa tem de obter acesso a informações de seu interesse pelos órgãos estatais, salvo as hipóteses em que esse direito ponha em risco a vida dos particulares ou o próprio Estado, ou ainda que ponha em risco a vida íntima dos envolvidos.

- e) **Eficiência:** Implementado pela reforma administrativa promovida pela Emenda Constitucional nº 19 de 1988, a eficiência se traduz na tarefa da Administração de alcançar os seus resultados de uma forma célere, promovendo melhor produtividade e rendimento, evitando gastos desnecessários no exercício de suas funções. A eficiência fez com que a Administração brasileira adquirisse caráter gerencial, tendo maior preocupação na execução de serviços com perfeição ao invés de se preocupar com procedimentos e outras burocracias. A adoção da eficiência, todavia, não permite à Administração agir fora da lei, não se sobrepõe ao princípio da legalidade.

## 2. Princípios infraconstitucionais

Os princípios administrativos não se esgotam no âmbito constitucional. Existem outros princípios cuja previsão não está disposta na Carta Magna, e sim na legislação infraconstitucional. É o caso do disposto no *caput* do artigo 2º da Lei nº 9.784/1999: "A Administração Pública obedecerá, dentre outros, aos princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público e eficiência".

Convém, então, detalhar esses princípios de origem legal.

### 2.1 Princípio da autotutela

Alguns concursos utilizam também o nome "princípio da sindicabilidade" para designar a autotutela, que diz respeito ao controle interno que a Administração Pública exerce sobre os seus próprios atos. Isso significa que, havendo algum ato administrativo ilícito ou que seja inconveniente e contrário ao interesse público, não é necessária a intervenção judicial para que a própria Administração anule ou revogue esses atos.



#### #FicaDica

Anulação é o procedimento que tem por objetivo retirar um ato ilícito, por ser considerado uma afronta a lei. A anulação possui efeito retroativo, ataca a validade do ato até o momento da sua concepção (eficácia *extunc*). A revogação, por sua vez, é a forma de desfazer um ato válido, perfeito e legítimo, mas que por trazer certa inconveniência, não é mais útil ou oportuno. Não tem efeito retroativo, não podendo atingir as situações advindas antes da revogação (eficácia *ex nunc*).

Não havendo necessidade de recorrer ao Poder Judiciário, quis o legislador que a Administração possa, dessa forma, promover maior celeridade na recomposição da ordem jurídica afetada pelo ato ilícito, e garantir maior proteção ao interesse público contra os atos inconvenientes.

Segundo o disposto no art. 53 da Lei nº 9.784/1999: "A Administração deve anular seus próprios atos, quando eivados de vício de legalidade, e pode revogá-los por motivo de conveniência ou oportunidade, respeitados os direitos adquiridos". A distinção feita pelo legislador é bastante oportuna: ele enfatiza a natureza vinculada do ato anulatório, e a discricionariedade do ato revogatório. A Administração pode revogar os atos inconvenientes, mas tem o dever de anular os atos ilegais.

A autotutela também tem previsão em duas súmulas do Supremo Tribunal Federal. Súmula nº 346:

*"A Administração Pública pode declarar a nulidade de seus próprios atos".*

Súmula nº 473:

*"A administração pode anular seus próprios atos, quando eivados de vícios que os tornam ilegais, porque deles não se originam direitos; ou revogá-los, por motivo de conveniência ou oportunidade, respeitados os direitos adquiridos, e ressalvada, em todos os casos, a apreciação judicial".*

A utilização do verbo "poder" nas duas súmulas está incorreta: o certo seria dizer que a Administração deve anular os seus próprios atos.

### 2.2 Princípio da supremacia do interesse público

Esse princípio advém da própria autotutela administrativa. Diz respeito a atuação estatal que, quando age em vista de algum interesse imediato, o seu fim último deve ser sempre almejar o interesse público, que é a vontade de toda população brasileira, no seu coletivo. Para atingir os seus objetivos, a supremacia do interesse público garante diversas prerrogativas à Administração, de modo a facilitar a sua atuação, sobrepondo-se ao interesse dos particulares.

O interesse privado, por mais que seja protegido e tenha garantias jurídicas (sobretudo os direitos fundamentais individuais, dispostos nos incisos do art. 5º da CF/1988), deve se submeter ao interesse coletivo. Exemplificando: por mais que o direito à propriedade privada (interesse privado) deva ser protegido e amparado pela legislação, isso não impede que o Poder Público possa proibir a construção projetada em terreno onde se situa um prédio tombado. A preservação daquele local, como patrimônio histórico, é de interesse público.

### 2.3 Princípio da motivação

Também pode constar em outras obras como "princípio da obrigatoria motivação". Trata-se de uma técnica de controle dos atos administrativos, o qual impõe à Administração o dever de indicar os pressupostos de fato e de direito que justificam a prática daquele ato. A fundamentação da prática dos atos administrativos será sempre por escrito. Possui previsão no art. 50 da Lei nº 9.784/1999: "Os atos administrativos deverão ser motivados, com indicação dos fatos e dos fundamentos jurídicos, quando (...)"; e também no art. 2º, par. único,

VII, da mesma Lei: “Nos processos administrativos serão observados, entre outros, os critérios de: VII - indicação dos pressupostos de fato e de direito que determinarem a decisão”. A motivação é uma decorrência natural do princípio da legalidade, pois a prática de um ato administrativo fundamentado, mas que não esteja previsto em lei, seria algo ilógico.

Convém estabelecer a diferença entre motivo e motivação. Motivo é o ato que autoriza a prática da medida administrativa, portanto, antecede o ato administrativo. A motivação, por sua vez, é o fundamento escrito, de fato ou de direito, que justifica a prática da referida medida. Exemplo: na hipótese de alguém sofrer uma multa por ultrapassar limite de velocidade, a infração é o motivo (ultrapassagem do limite máximo de velocidade); já o documento de notificação da multa é a motivação. A multa seria, então, o ato administrativo em questão.

Quanto ao momento correto para sua apresentação, entende-se que a motivação pode ocorrer simultaneamente, ou em um instante posterior a prática do ato (em respeito ao princípio da eficiência). A motivação intempestiva, isso é, aquela dada em um momento demasiadamente posterior, é causa de nulidade do ato administrativo.

## 2.4 Princípio da finalidade

Sua previsão encontra-se no art. 2º, par. único, II, da Lei nº 9.784/1999. “Nos processos administrativos serão observados, entre outros, os critérios de: II - atendimento a fins de interesse geral, vedada a renúncia total ou parcial de poderes ou competências, salvo autorização em lei”. O princípio da finalidade muito se assemelha ao da primazia do interesse público. O primeiro impõe que o Administrador sempre aja em prol de uma finalidade específica, prevista em lei. Já o princípio da supremacia do interesse público diz respeito à sobreposição do interesse da coletividade em relação ao interesse privado. A finalidade disposta em lei pode, por exemplo, ser justamente a proteção ao interesse público.

Com isso, fica bastante clara a ideia de que todo ato, além de ser devidamente motivado, possui um fim específico, com a devida previsão legal. O desvio de finalidade, ou desvio de poder, são defeitos que tornam nulo o ato praticado pelo Poder Público.

## 2.5 Princípio da razoabilidade

Agir com razoabilidade é decorrência da própria noção de competência. Todo poder tem suas correspondentes limitações. O Estado deve realizar suas funções com coerência, equilíbrio e bom senso. Não basta apenas atender à finalidade prevista na lei, mas é de igual importância o como ela será atingida. É uma decorrência lógica do princípio da legalidade.

Dessa forma, os atos imoderados, abusivos, irracionais e incoerentes, são incompatíveis com o interesse público, podendo ser anulados pelo Poder Judiciário ou pela própria entidade administrativa que praticou tal medida. Em termos práticos, a razoabilidade (ou falta dela) é mais aparente quando tenta coibir o excesso pelo

exercício do poder disciplinar ou poder de polícia. Poder disciplinar traduz-se na prática de atos de controle exercidos contra seus próprios agentes, isso é, de destinação interna. Poder de polícia é o conjunto de atos praticados pelo Estado que tem por escopo limitar e condicionar o exercício de direitos individuais e o direito à propriedade privada.

## 2.6 Princípio da proporcionalidade

O princípio da proporcionalidade tem similitudes com o princípio da razoabilidade. Há muitos autores, inclusive, que preferem unir os dois princípios em uma nomenclatura só. De fato, a Administração Pública deve atentar-se a exageros no exercício de suas funções. A proporcionalidade é um aspecto da razoabilidade voltado a controlar a justa medida na prática de atos administrativos. Busca evitar extremos e/ou exageros, pois podem ferir o interesse público.

Segundo o art. 2º, par. único, VI, da Lei nº 9.784/1999, deve o Administrador agir com “adequação entre meios e fins, vedada a imposição de obrigações, restrições e sanções em medida superior àquelas estritamente necessárias ao atendimento do interesse público”. Na prática, a proporcionalidade também encontra sua aplicação no exercício do poder disciplinar e do poder de polícia.

Esses não são os únicos princípios que regem as relações da Administração Pública. Porém, escolhemos trazer com mais detalhes os princípios que julgamos ser mais característicos da Administração. Isso não quer dizer que outros princípios não possam ser estudados ou aplicados a esse ramo jurídico. A Administração também está submetida ao princípio da responsabilidade, ao princípio da segurança jurídica, ao princípio do contraditório e ampla defesa, ao princípio da isonomia, entre outros.

## EXERCÍCIO COMENTADO

### 2. (PC-PI – DELEGADO DE POLÍCIA CIVIL – NUCEPE – 2018)

A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Aponte a alternativa **incorreta**.

- A lei estabelecerá os casos de contratação por tempo indeterminado para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público.
- As funções de confiança, exercidas exclusivamente por servidores ocupantes de cargo efetivo, e os cargos em comissão, a serem preenchidos por servidores de carreira nos casos, condições e percentuais mínimos previstos em lei, destinam-se apenas às atribuições de direção, chefia e assessoramento.
- É garantido ao servidor público civil o direito à livre associação sindical.
- O direito de greve será exercido nos termos e nos limites definidos em lei específica.

e) A lei reservará percentual dos cargos e empregos públicos para as pessoas com deficiência e definirá os critérios de sua admissão.

**Resposta: Letra A.** O erro encontra-se na palavra “indeterminado”: se a necessidade excepcional é temporária, então o correto seria dizer que a contratação é por tempo determinado. O candidato deve estar bastante atento e fazer uma leitura minuciosa de cada alternativa para não cair nesse tipo de “pegadinha” muito comum em questões de múltipla escolha.

### CENTRALIZAÇÃO, DESCENTRALIZAÇÃO, CONCENTRAÇÃO E DESCONCENTRAÇÃO

Em linhas gerais, *descentralização* significa transferir a execução de um serviço público para terceiros que não se confundem com a Administração direta; *centralização* significa situar na Administração direta atividades que, em tese, poderiam ser exercidas por entidades de fora dela; *desconcentração* significa transferir a execução de um serviço público de um órgão para o outro dentro da própria Administração; *concentração* significa manter a execução central ao chefe do Executivo em vez de atribuí-la a outra autoridade da Administração direta.

Passemos a esmiuçar estes conceitos:

**Desconcentração** implica no exercício, pelo chefe do Executivo, do poder de delegar certas atribuições que são de sua competência privativa. Neste sentido, o previsto na CF:

*Artigo 84, parágrafo único, CF. O Presidente da República poderá delegar as atribuições mencionadas nos incisos VI, XII e XXV, primeira parte, aos Ministros de Estado, ao Procurador-Geral da República ou ao Advogado-Geral da União, que observarão os limites traçados nas respectivas delegações.*

Neste sentido:

*Artigo 84, VI, CF. dispor, mediante decreto, sobre:*

*a) organização e funcionamento da administração federal, quando não implicar aumento de despesa nem criação ou extinção de órgãos públicos;*

*b) extinção de funções ou cargos públicos, quando vagos;*

*Artigo 84, XII, CF. conceder indulto e comutar penas, com audiência, se necessário, dos órgãos instituídos em lei;*

*Artigo 84, XXV, CF. prover e extinguir os cargos públicos federais, na forma da lei; (apenas o provimento é delegável, não a extinção)*

Com efeito, o chefe do Poder Executivo federal tem opções de delegar parte de suas atribuições privativas para os Ministros de Estado, o Procurador-Geral da República ou o Advogado-Geral da União. O Presidente irá delegar com relação de hierarquia cada uma destas essencialidades dentro da estrutura organizada do Estado. Reforça-se, **desconcentrar significa delegar com hierarquia**, pois há uma relação de subordinação dentro de

uma estrutura centralizada, isto é, os Ministros de Estado, o Procurador-Geral da República e o Advogado-Geral da União respondem diretamente ao Presidente da República e, por isso, não possuem plena discricionariedade na prática dos atos administrativos que lhes foram delegados.

**Concentrar**, ao inverso, significa exercer atribuições privativas da Administração pública direta no âmbito mais central possível, isto é, diretamente pelo chefe do Poder Executivo, seja porque não são atribuições delegáveis, seja porque se optou por não delegar.

*Artigo 84, CF. Compete privativamente ao Presidente da República:*

*I - nomear e exonerar os Ministros de Estado;*

*II - exercer, com o auxílio dos Ministros de Estado, a direção superior da administração federal;*

*III - iniciar o processo legislativo, na forma e nos casos previstos nesta Constituição;*

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

*V - vetar projetos de lei, total ou parcialmente;*

*VI - dispor, mediante decreto, sobre:*

*a) organização e funcionamento da administração federal, quando não implicar aumento de despesa nem criação ou extinção de órgãos públicos;*

*b) extinção de funções ou cargos públicos, quando vagos;*

*VII - manter relações com Estados estrangeiros e acreditar seus representantes diplomáticos;*

*VIII - celebrar tratados, convenções e atos internacionais, sujeitos a referendo do Congresso Nacional;*

*IX - decretar o estado de defesa e o estado de sítio;*

*X - decretar e executar a intervenção federal;*

*XI - remeter mensagem e plano de governo ao Congresso Nacional por ocasião da abertura da sessão legislativa, expondo a situação do País e solicitando as providências que julgar necessárias;*

*XII - conceder indulto e comutar penas, com audiência, se necessário, dos órgãos instituídos em lei;*

*XIII - exercer o comando supremo das Forças Armadas, nomear os Comandantes da Marinha, do Exército e da Aeronáutica, promover seus oficiais-generais e nomeá-los para os cargos que lhes são privativos;*

*XIV - nomear, após aprovação pelo Senado Federal, os Ministros do Supremo Tribunal Federal e dos Tribunais Superiores, os Governadores de Territórios, o Procurador-Geral da República, o presidente e os diretores do banco central e outros servidores, quando determinado em lei;*

*XV - nomear, observado o disposto no art. 73, os Ministros do Tribunal de Contas da União;*

*XVI - nomear os magistrados, nos casos previstos nesta Constituição, e o Advogado-Geral da União;*

*XVII - nomear membros do Conselho da República, nos termos do art. 89, VII;*

*XVIII - convocar e presidir o Conselho da República e o Conselho de Defesa Nacional;*

*XIX - declarar guerra, no caso de agressão estrangeira,*

# ÍNDICE

## NOÇÕES GERAIS DE IGUALDADE RACIAL E DE GÊNERO

Constituição da República Federativa do Brasil (art. 1º, 3º, 4º e 5º).....	01
Constituição do Estado da Bahia, (Cap. XXIII “Do Negro”).....	03
Lei federal nº 12.288, de 20 de julho de 2010 (Estatuto da Igualdade Racial).....	04
Lei estadual nº 13.182, de 06 de junho de 2014 (Estatuto da Igualdade Racial e de Combate a Intolerância Religiosa), regulamentada pelo Decreto estadual nº 15.353 de 08 de agosto de 2014.....	10
Lei federal nº 7.716, de 5 de janeiro de 1989, alterada pela Lei federal nº 9.459 de 13 de maio de 1997 (Tipificação dos crimes resultantes de preconceito de raça ou de cor).....	20
Decreto Federal nº 65.810, de 08 de dezembro de 1969 (Convenção internacional sobre a eliminação de todas as formas de discriminação racial).....	24
Decreto federal nº 4.377, de 13 de setembro de 2002 (Convenção sobre eliminação de todas as formas de discriminação contra a mulher).....	26
Lei federal nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha).....	28
Código Penal Brasileiro (art. 140).....	32
Lei federal nº 9.455/1997 (Combate à Tortura).....	33
Lei federal nº 2.889/56 (Combate ao Genocídio).....	36
Lei federal nº 7.437, de 20 de dezembro de 1985 (Lei Caó).....	38
Lei estadual nº 10.549 de 28 de dezembro de 2006 (Cria a Secretaria de Promoção da Igualdade Racial); alterada pela Lei estadual nº 12.212/2011.....	39
Lei federal nº 10.678 de 23 de maio de 2003 (Cria a Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial da Presidência da República).....	40

## CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL (ART. 1º, 3º, 4º E 5º).

Os artigos 1º, 3º, 4º e 5º da Constituição Federal são estudados em detalhes na disciplina de direito constitucional. Dentro da disciplina de noções de igualdade racial e de gênero, o candidato é chamado a compreender como estes dispositivos do texto constitucional tratam da questão da igualdade, especialmente impulsionando à compreensão do princípio da igualdade aplicado a questões de gênero e raça. Destacamos, nos dispositivos em questão, os seguintes pontos:

*Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:*

*III - a dignidade da pessoa humana;*

*Uma vez que o Estado se baseia na dignidade da pessoa humana, não pode ser aceitado qualquer tipo de tratamento indigno, sendo que práticas discriminatórias assim o são.*

*Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil:*

*I - construir uma sociedade livre, justa e solidária;*

*[...]*

*III - erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais;*

*IV - promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.*

*Como se percebe, ainda, o texto constitucional assegura como objetivos fundamentais da República a estruturação de um Estado livre de preconceitos e desigualdades, incluindo, de forma expressa, discriminações de raça e sexo (gênero).*

*Art. 4º A República Federativa do Brasil rege-se nas suas relações internacionais pelos seguintes princípios:*

*[...]*

*II - prevalência dos direitos humanos;*

*[...]*

*VIII - repúdio ao terrorismo e ao racismo;*

As práticas discriminatórias atentam de forma direta contra os direitos humanos e, portanto, contra um dos princípios que rege as relações internacionais do Estado brasileiro. De forma mais específica, o Estado brasileiro toma como princípio o repúdio ao racismo, o que significa que repudia práticas discriminatórias em todo o mundo, por exemplo, práticas de *apartheid*.

*Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:*

*I - homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações, nos termos desta Constituição;*

*[...]*

*XLII - a prática do racismo constitui crime inafiançável e imprescritível, sujeito à pena de reclusão, nos termos da lei;*

*[...]*

*L - às presidiárias serão asseguradas condições para que possam permanecer com seus filhos durante o período de amamentação;*

No artigo 5º, do texto constitucional, fixa-se o princípio da igualdade e adiante são destacadas especificações deste direito, vedando a discriminação de gênero ao fixar que homens e mulheres possuem os mesmos direitos e obrigações; estabelecendo que o racismo deve ser punido com pena de reclusão (cujo início se dá no regime fechado, diferente da detenção que começa no regime semiaberto) e que é crime inafiançável (não cabe fiança para a concessão de liberdade) e imprescritível (o transcurso do tempo não gera extinção da punibilidade pela prescrição); e criando a necessidade de respeito à maternidade, garantida a amamentação da prole, em se tratando de presa.

O direito à igualdade é um dos **direitos norteadores de interpretação de qualquer sistema jurídico**. O primeiro enfoque que foi dado a este direito foi o de direito civil, enquadrando-o na primeira dimensão, no sentido de que a todas as pessoas deveriam ser garantidos os mesmos direitos e deveres. Trata-se de um aspecto relacionado à igualdade enquanto liberdade, tirando o homem do arbítrio dos demais por meio da equiparação. Basicamente, estaria se falando na **igualdade perante a lei**.

No entanto, com o passar dos tempos, se percebeu que não bastava igualar todos os homens em direitos e deveres para torná-los iguais, pois nem todos possuem as mesmas condições de exercer estes direitos e deveres. Logo, não é suficiente garantir um direito à **igualdade formal**, mas é preciso buscar progressivamente a **igualdade material**. No sentido de igualdade material que aparece o direito à igualdade num segundo momento, pretendendo-se do Estado, tanto no momento de legislar quanto no de aplicar e executar a lei, uma postura de promoção de políticas governamentais voltadas a grupos vulneráveis.

Assim, o direito à igualdade possui dois sentidos notáveis: o de igualdade perante a lei, referindo-se à aplicação uniforme da lei a todas as pessoas que vivem em sociedade; e o de igualdade material, correspondendo à necessidade de discriminações positivas com relação a grupos vulneráveis e minorias da sociedade, em contraponto à igualdade formal.

A construção do direito de igualdade em sua face material encontra substrato no denominado **sistema especial de proteção aos direitos humanos**, o qual se volta para As pessoas que se encontram em posição de desvantagem na sociedade e que podem ser classificadas como **grupos vulneráveis e/ou minorias**: nem todo grupo vulnerável é uma minoria; nem toda minoria é um grupo vulnerável; mas é possível que a mesma categoria se encaixe nos dois grupos.

Aos poucos, começa-se a **elaboração e ratificação de documentos** voltados a estas categorias sociais específicas. Já de início, trabalha-se com a não discriminação

por fatores étnico-raciais, em busca da efetiva inclusão social daqueles que por motivos étnicos e raciais sofreram represálias e preconceitos ao longo da história da humanidade. Este processo de inclusão social deve ser estudado em detalhes com atenção às **peculiaridades de cada grupo vulnerável e minoria**, daí a necessidade de regulação específica.

As providências tomadas em prol da inclusão social, usualmente, são as denominadas **ações afirmativas** que, basicamente, consistem em políticas e programas governamentais voltados a grupos específicos de pessoas. Se adotado um rigor teórico do princípio da igualdade em sua concepção original - exclusivamente formal - não há dúvidas de que são discriminatórias e, portanto, atentatórias aos direitos humanos. No entanto, a concepção material da igualdade conduz invariavelmente à percepção de que existem **discriminações positivas e negativas**. Aquelas discriminações que são atentatórias e ofensivas aos direitos humanos, que humilham, que marginalizam, que ofendem a dignidade da pessoa humana, podem ser ditas **negativas**. Contudo, discriminações que visam promover a inclusão social e permitir que a pessoa seja retirada da margem da sociedade são **positivas**, logo, são compatíveis com os direitos humanos.

A normativa internacional de proteção dos direitos humanos do sistema especial irá afirmar a validade das discriminações positivas, **reforçando o caráter excepcional e temporário das medidas**, que devem ser adotadas até que se atinja o ideal social de igualdade concebido, acelerando um processo que se daria muito lentamente caso ocorresse sem qualquer ação estatal.

Neste viés, o artigo 3º, 4, da Convenção da Organização das Nações Unidas sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Racial: "4. Não serão consideradas discriminação racial as **medidas especiais tomadas com o único objetivo de assegurar o progresso adequado** de certos grupos raciais ou étnicos ou de indivíduos que necessitem da proteção que possa ser necessária para proporcionar a tais grupos ou indivíduos igual gozo ou exercício de direitos humanos e liberdades fundamentais, contanto que tais medidas não conduzam, em consequência, à manutenção de direitos separados para diferentes grupos raciais e não prossigam após terem sido alcançados os seus objetivos".

E ainda, o artigo 4º, Convenção da ONU sobre os Direitos da Mulher: "1. A adoção pelos Estados-partes de **medidas especiais de caráter temporário** destinadas a acelerar a igualdade de fato entre o homem e a **mulher não se considerará discriminação** na forma definida nesta Convenção, mas de nenhuma maneira implicará, como consequência, a manutenção de normas desiguais ou separadas; essas medidas cessarão quando os objetivos de igualdade de oportunidade e tratamento houverem sido alcançados. 2. A adoção pelos Estados-partes de medidas especiais, inclusive as contidas na presente Convenção, destinadas a proteger a maternidade, não se considerará discriminatória".

Uma das principais ações afirmativas adotadas com relação a grupos vitimados por preconceito étnico-racial é a da reserva de cotas, tanto em concursos públicos quanto em vagas nas universidades. A principal motivação das cotas raciais é a de que devido aos anos de es-

cravidão os negros e os pardos ficaram marginalizados socialmente mesmo depois dela ter sido abolida, marcados pelo seu estigma. Então, haveria uma dívida histórica da sociedade para com aqueles que foram tão excluídos que até os dias de hoje sofrem para se inserirem em ambientes de estudo e trabalho. Trata-se de propiciar efetiva **igualdade de oportunidades**, o que não foi feito na época da abolição da escravatura.

Com a implementação de cotas raciais não faltaram questionamentos a respeito do assunto, um dos temas mais questionados seria: a adoção de cotas não estaria trazendo privilégios a apenas um grupo de pessoas? Geralmente os que fazem este questionamento baseiam-se na ideia de que favorecendo um grupo, estariam em demérito com este, trazendo uma inferiorização, um pensamento de que não são capazes sem um empurrão do Estado.

Pois bem, para os estudiosos as cotas são um meio de corrigir a real situação de discriminação do País, com o objetivo de se chegar a uma verdadeira igualdade, não a uma igualdade fictícia. Essas ações não trariam o demérito da classe beneficiária das cotas, pois não se trata de uma incapacidade do indivíduo, e sim a sociedade.

Além do mais, para um cotista se encaixar a uma vaga, é necessário que este atinja uma nota de corte, ou seja, o candidato também tem um nivelamento e precisa atingir uma nota mínima para que se encaixe à vaga almejada.

Uma outra indagação que é sempre feita é sobre a inconstitucionalidade das cotas raciais, onde recentemente vemos alguém questionando se esse benefício não estaria contrariando o artigo 5º da Constituição Federal, que estabelece que "todos são iguais perante a Lei, sem distinção de qualquer natureza", é importante entendermos que conforme explanado anteriormente, quando se trata do referido artigo, falamos em uma igualdade meramente formal, ou seja, igualdade na lei. Dessa forma, é importante sabermos que o posicionamento atual dos juristas a respeito da igualdade na nossa Constituição, baseiam-se em uma igualdade material, com o pensamento de desigular para igualar, contando com a presença positiva do Estado para que isso ocorra.

Assim sendo, para se chegar a uma igualdade, é imprescindível que analisemos a situação do indivíduo. Devido a situação de vulnerabilidade, e seguindo o prisma de igualdade material, é necessária a intervenção do Estado para que um grupo marginalizado por sua carga histórica não seja sempre tido com inferior aos demais grupos sociais. Sendo este, um problema não do indivíduo, mas da sociedade.

A questão da inconstitucionalidade foi suscitada perante o STF pelo Partido Democratas (DEM) que ajuizou Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental (ADPF) nº 186, argumentando que a políticas de cotas adotada pela Universidade de Brasília (UnB) contrariava preceitos da Constituição Federal, como a dignidade da pessoa humana, e a isonomia.

A Suprema Corte foi unânime em decidir pela improcedência da ADPF nº 186, baseando-se na ideia de igualdade material. Tendo em vista a pacificação do STF a respeito do assunto, não há mais que se falar em inconstitucionalidade das ações afirmativas consistentes em políticas de reserva de cotas.

Ainda assim, muitas vezes aqueles que ingressam nos bancos universitários e nos serviços públicos por meio de cotas sofrem represálias por parte daqueles que precisaram se submeter à ampla concorrência e da comunidade como um todo. Trata-se do **racismo institucional**, que se consolida nos ambientes de estudo e trabalho.



### #FicaDica

O artigo 1º, III, CF consagra a dignidade da pessoa humana como um fundamento da República. A partir dele, a busca pela redução de desigualdades, pela justiça social e pela consolidação de uma sociedade livre de preconceitos e discriminações assumem papel relevante entre os objetivos da República (artigo 3º, CF). Da mesma forma, reforça-se a importância da prevalência dos direitos humanos e do repúdio ao racismo (artigo 4º, CF). Já o artigo 5º, CF delinea aspectos inerentes ao direito à igualdade, a qual deve ser material e não apenas formal, o que dá margem para a adoção de ações afirmativas.



## EXERCÍCIO COMENTADO

**1. (Instituto Rio Branco - Diplomata - CESPE - 2014 - adaptada)** Considerando os princípios, direitos e garantias fundamentais previstos na CF e a responsabilidade civil do Estado, julgue (C ou E) os itens subsequentes. O repúdio ao racismo é princípio regente das relações internacionais da República Federativa do Brasil, sendo a prática do racismo crime inafiançável e imprescritível, sujeito a pena de reclusão.

( ) CERTO ( ) ERRADO

**Resposta: Certo.** Sobre a primeira parte, disciplina o artigo 4º, VIII, CF: "A República Federativa do Brasil rege-se nas suas relações internacionais pelos seguintes princípios: [...] VIII - repúdio ao terrorismo e ao racismo". Sobre a segunda parte, prevê o artigo 5º, XLII: "Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: [...] XLII - a prática do racismo constitui crime inafiançável e imprescritível, sujeito à pena de reclusão, nos termos da lei".

## CONSTITUIÇÃO DO ESTADO DA BAHIA, (CAP. XXIII "DO NEGRO").

O capítulo XXIII, do título VI sobre "Ordem Econômica e Social" da Constituição da Bahia, é intitulado "Do Negro". Assim, do artigo 286 ao 290 do referido texto, o constituinte estadual desenvolve abordagens específicas sobre a população negra na Bahia:

*Art. 286. A sociedade baiana é cultural e historicamente marcada pela presença da comunidade afro-brasileira, constituindo a prática do racismo crime inafiançável e imprescritível, sujeito a pena de reclusão, nos termos da Constituição Federal.*

Nota-se a repetição do texto da Constituição que estabelece o racismo como crime inafiançável e imprescritível sujeito à pena de reclusão (artigo 5º, XLII, CF), o que se justifica em especial pelo fato da sociedade baiana ser marcada em termos culturais e históricos pela presença da comunidade afro-brasileira.

*Art. 287. Com países que mantiverem política oficial de discriminação racial, o Estado não poderá:*  
*I - admitir participação, ainda que indireta, através de empresas neles sediadas, em qualquer processo licitatório da Administração Pública direta ou indireta;*  
*II - manter intercâmbio cultural ou desportivo, através de delegações oficiais.*

O Estado baiano não pode aceitar a participação, mesmo que indireta, de empresas a ele vinculadas em licitações e nem interagir por meio da cultura e do esporte com países que regulam práticas discriminatórias como política estatal, isto é, com países que aceitam e oficializam o *apartheid*.

*Art. 288. A rede estadual de ensino e os cursos de formação e aperfeiçoamento do servidor público civil e militar incluirão em seus programas disciplina que valorize a participação do negro na formação histórica da sociedade brasileira.*

A importância do negro na formação histórica da sociedade brasileira é matéria obrigatória na rede estadual de ensino e nos cursos de formação e aperfeiçoamento de servidores.

*Art. 289. Sempre que for veiculada publicidade estadual com mais de duas pessoas, será assegurada a inclusão de uma da raça negra.*

Em comerciais e demais publicidades com imagens, como outdoor, banner, posts na Internet, etc., é obrigatória a presença de pelo menos uma pessoa negra, caso duas pessoas estejam participando da publicidade.

*Art. 290. O dia 20 de novembro será considerado, no calendário oficial, como Dia da Consciência Negra.*

Dia 20 de novembro é oficialmente o Dia da Consciência Negra, feriado estadual.



### #FicaDica

A Bahia é o estado brasileiro com maior população de negros, o que justifica a preocupação especial que seu texto constitucional volta a esta parcela significativa.



### EXERCÍCIO COMENTADO

**1. (PC-BA - Delegado de Polícia - CESPE - 2013)** Julgue (C ou E) o item subsequentes. A legislação baiana permite à administração pública estadual o uso de discriminação para autorizar a participação de empresas particulares sediadas em países que mantenham política oficial de discriminação racial em processos licitatórios que envolvam a administração indireta.

( ) CERTO ( ) ERRADO

#### Resposta: Errado.

Disciplina o artigo 287, Constituição Estadual: "Com países que mantiverem política oficial de discriminação racial, o Estado não poderá: I - admitir participação, ainda que indireta, através de empresas neles sediadas, em qualquer processo licitatório da Administração Pública direta ou indireta; II - manter intercâmbio cultural ou desportivo, através de delegações oficiais".

### LEI FEDERAL Nº 12.288, DE 20 DE JULHO DE 2010 (ESTATUTO DA IGUALDADE RACIAL).

"O Estatuto da Igualdade Racial, instituído pela Lei nº 12.888, de 20 de julho de 2010, visa 'garantir à população negra a efetivação da igualdade de oportunidades, a defesa dos direitos étnicos individuais, coletivos e difusos e o combate à discriminação e às demais formas de intolerância étnica' (art. 1º), ou seja, coibir práticas de discriminação racial e estabelecer políticas públicas para diminuir a desigualdade social existente entre os diferentes grupos raciais no Brasil. A edição do Estatuto da Câmara dos Deputados traz também as legislações correlatas à Lei nº 12.888, como: a Convenção Internacional sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Racial; a Lei Antirracismo nº 7.716, de 5 de janeiro de 1989; a Lei da Discriminação no Emprego nº 9.029, de 13 de abril de 1995, entre outras.

A Lei nº 12.888/10 é bem abrangente e trata dos direitos fundamentais para igualdade racial, dentre eles o direito à saúde, à educação, cultura, esporte e lazer, liberdade de consciência, de crença e religiosa, acesso à moradia e trabalho.

A Lei determina também a instituição do SINAPIR (Sistema Nacional de Promoção da Igualdade Racial), 'como forma de organização e de articulação voltadas à

implementação do conjunto de políticas e serviços destinados a superar as desigualdades étnicas existentes no País' (art. 47)"<sup>1</sup>.

Abaixo, comentamos e grifamos os principais aspectos dos títulos I e II do Estatuto de Igualdade Racial:

### TÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

*Art. 1º Esta Lei institui o Estatuto da Igualdade Racial, destinado a garantir à população negra a efetivação da igualdade de oportunidades, a defesa dos direitos étnicos individuais, coletivos e difusos e o combate à discriminação e às demais formas de intolerância étnica.*

Logo, o estatuto volta-se à população negra brasileira, buscando garantir a igualdade material em relação aos demais. Significa que este grupo vulnerável socialmente receberá um tratamento próprio específico para que de fato, na prática, tenha os mesmos direitos dos demais brasileiros.

*Parágrafo único. Para efeito deste Estatuto, considera-se:*

*I - discriminação racial ou étnico-racial: toda distinção, exclusão, restrição ou preferência baseada em raça, cor, descendência ou origem nacional ou étnica que tenha por objeto anular ou restringir o reconhecimento, gozo ou exercício, em igualdade de condições, de direitos humanos e liberdades fundamentais nos campos político, econômico, social, cultural ou em qualquer outro campo da vida pública ou privada;*

*II - desigualdade racial: toda situação injustificada de diferenciação de acesso e fruição de bens, serviços e oportunidades, nas esferas pública e privada, em virtude de raça, cor, descendência ou origem nacional ou étnica;*

*III - desigualdade de gênero e raça: assimetria existente no âmbito da sociedade que acentua a distância social entre mulheres negras e os demais segmentos sociais;*

*IV - população negra: o conjunto de pessoas que se autodeclararam pretas e pardas, conforme o quesito cor ou raça usado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou que adotam autodefinição análoga;*

*V - políticas públicas: as ações, iniciativas e programas adotados pelo Estado no cumprimento de suas atribuições institucionais;*

*VI - ações afirmativas: os programas e medidas especiais adotados pelo Estado e pela iniciativa privada para a correção das desigualdades raciais e para a promoção da igualdade de oportunidades.*

*O parágrafo único do artigo 1º traz conceitos que serão utilizados para fins de aplicação desta lei. Voltar atenção especial, porque podem cair nos testes das provas.*

*Art. 2º É dever do Estado e da sociedade garantir a igualdade de oportunidades, reconhecendo a todo cidadão brasileiro, independentemente da etnia ou da*

<sup>1</sup> <http://www.portalconscienciapolitica.com.br/products/estatuto-da-igualdade-racial/>

# ÍNDICE

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS – AGENTE ADMINISTRATIVO

Qualidade no atendimento ao público. Comunicabilidade, apresentação, atenção, cortesia, interesse, presteza, eficiência, tolerância, discricção, conduta e objetividade. Trabalho em equipe. Personalidade e relacionamento. Eficácia no comportamento interpessoal. Fatores positivos do relacionamento. Comportamento receptivo e defensivo, empatia e compreensão mútua .....	01
Conhecimentos básicos de administração. Características das organizações formais: tipos de estrutura organizacional, natureza, finalidades e critérios de departamentalização. Processo organizacional: planejamento, direção, comunicação, controle e avaliação. Comportamento organizacional: motivação, liderança e desempenho .....	23
Patrimônio. Conceito. Componentes. Variações e configurações .....	34
Hierarquia e autoridade. Eficiência, eficácia, produtividade e competitividade .....	39
Processo decisório .....	41
Planejamento administrativo e operacional. Divisão do trabalho. Controle e avaliação .....	48
Motivação e desempenho. Liderança .....	49
Gestão da qualidade .....	65
Técnicas de arquivamento: classificação, organização, arquivos correntes e protocolo .....	68
Noções de cidadania. Noções de uso e conservação de equipamentos de escritório .....	86
Compras na Administração Pública. Licitações e contratos.Princípios básicos da licitação. Conceito de segurança do trabalho: EPIs e EPCs .....	87
Ética no trabalho .....	90

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO. COMUNICABILIDADE, APRESENTAÇÃO, ATENÇÃO, CORTESIA, INTERESSE, PRESTEZA, EFICIÊNCIA, TOLERÂNCIA, DISCRICÃO, CONDUTA E OBJETIVIDADE. TRABALHO EM EQUIPE. PERSONALIDADE E RELACIONAMENTO. EFICÁCIA NO COMPORTAMENTO INTERPESSOAL. FATORES POSITIVOS DO RELACIONAMENTO. COMPORTAMENTO RECEPTIVO E DEFENSIVO, EMPATIA E COMPREENSÃO MÚTUA.**

## TRABALHO EM EQUIPE

*Trabalho em equipe* pode ser definido como os esforços conjuntos de um grupo ou sociedade visando à solução de um problema. Ou seja, um grupo ou conjunto de pessoas que se dedicam a realizar determinada tarefa estão trabalhando em equipe.

Essa denominação se origina da época logo após a Primeira Guerra Mundial. O trabalho em equipe, por meio de ação conjunta, possibilita a troca de conhecimentos entre especialistas de diversas áreas.

Como cada pessoa é responsável por uma parte da tarefa, o trabalho em equipe oferece também maior agilidade e dinamismo.

Para que o trabalho em equipe funcione bem, é essencial que o grupo possua metas ou objetivos compartilhados. Também é necessário que haja comunicação eficiente e clareza na delegação de cada tarefa.

A diferença de pensamento e visão entre pessoas distintas é fundamental para uma resolução de problemas eficiente. Quanto mais perspectivas uma equipe tiver sobre um único problema, mais fácil é encontrar a melhor solução possível.

### 1. Diferença entre Grupo e Equipe

Grupo e equipe não são a mesma coisa. Grupo é definido como dois ou mais indivíduos, em interação e interdependência, que se juntam para atingir um objetivo. Um grupo de trabalho é aquele que interage basicamente para compartilhar informações e tomar decisões para ajudar cada membro em seu desempenho na sua área de responsabilidade.

Os grupos de trabalho não têm necessidade nem oportunidade de se engajar em um trabalho coletivo que requeira esforço conjunto. Assim, seu desempenho é apenas a somatória das contribuições individuais de seus membros. Não existe uma sinergia positiva que possa criar um nível geral de desempenho maior do que a soma das contribuições individuais.

Uma equipe de trabalho gera uma sinergia positiva por meio do esforço coordenado. Os esforços individuais resultam em um nível de desempenho maior do que a soma daquelas contribuições individuais. Veja a seguir as diferenças entre grupos de trabalho e equipes de trabalho.



#### #FicaDica

Distinguir equipe e grupo é um aspecto muito importante para soluções de exercícios que tratem de trabalho em equipe. O ponto principal é o objetivo em comum existente quando as pessoas compõem uma equipe.

## 2. Comparação entre Grupos de Trabalho e Equipes de Trabalho

### 2.1 Transformando indivíduos em membros de equipe

- Partilham suas ideias para a melhoria do que fazem e de todos os processos do grupo;
- Respeitam as individualidades e sabem ouvir;
- Comunicam-se ativamente;
- Desenvolvem respostas coordenadas em benefícios dos propósitos definidos;
- Constroem respeito, confiança mútua e afetividade nas relações;
- Participam do estabelecimento de objetivos comuns;
- Desenvolvem a cooperação e a integração entre os membros.

### 2.2 Fatores que interferem no trabalho em equipe

- Estrelismo;
- Ausência de comunicação e de liderança;

- Posturas autoritárias;
- Incapacidade de ouvir;
- Falta de treinamento e de objetivos;
- Não saber "quem é quem" na equipe.

### 2.3 São características das equipes eficazes:

- Comprometimento dos membros com um propósito comum e significativo;
- O estabelecimento de metas específicas para a equipe que conduzam os indivíduos a um melhor desempenho e também energizem as equipes. Metas específicas ajudam a tornar a comunicação mais clara, além de manter a equipe focada na obtenção de resultados;
- Os membros defendem suas ideias, sem radicalismo;
- Grande habilidade para ouvir;
- Liderança é situacional; ou seja, o líder age de acordo com o grau de maturidade da equipe; de acordo com a contingência;
- Questões comportamentais são discutidas abertamente, principalmente as que podem comprometer a imagem da equipe ou organização
- O nível de confiança entre os membros é elevado;
- Demonstram confiança em seus líderes, tornando a equipe disposta a aceitar e a se comprometer com as metas e as decisões do líder;
- Flexibilidade permitindo que os membros da equipe possam completar as tarefas uns dos outros. Isso deixa a equipe menos dependente de um único membro;
- Conflitos são analisados e resolvidos;

Há uma preocupação / ação contínua em busca do autodesenvolvimento.

O desempenho de uma equipe não é apenas a soma-tória das capacidades individuais de seus membros.

Contudo, essas capacidades determinam parâmetros do que os membros podem fazer e de quão eficientes eles serão dentro da equipe. Para funcionar eficazmente, uma equipe precisa de três tipos diferentes de capacidades. Primeiro, ela precisa de pessoas com **conhecimentos técnicos**. Segundo, pessoas com **habilidades para solução de problemas e tomada de decisões** que sejam capazes de identificar problemas, gerar alternativas, avalia-las e fazer escolhas competentes. Finalmente, as equipes precisam de **pessoas que saibam ouvir, deem feedback, solucionem conflitos e possuam outras habilidades interpessoais**.

### 3. Tipos de Equipe

As equipes podem realizar uma grande variedade de coisas. Elas podem fazer produtos, prestar serviços, negociar acordos, coordenar projetos, oferecer aconselhamentos ou tomar decisões.

- Equipe de solução de problemas: neste tipo de equipe, os membros trocam ideias ou oferecem sugestões sobre os processos e métodos de tra-

balho que podem ser melhorados. Raramente, entretanto, estas equipes têm autoridade para implementar unilateralmente suas sugestões.

- Equipes de trabalho autogerenciadas: são equipes autônomas, que podem não apenas solucionar os problemas, mas também implementar as soluções e assumir total responsabilidade pelos resultados. São grupos de funcionários que realizam trabalhos muito relacionados ou interdependentes e assumem muitas das responsabilidades que antes eram de seus antigos supervisores.
- Normalmente, isso inclui o planejamento e o cronograma de trabalho, a delegação de tarefas aos membros, o controle coletivo sobre o ritmo de trabalho, a tomada de decisões operacionais e a implementação de ações para solucionar problemas. As equipes de trabalho totalmente autogerenciadas até escolhem seus membros e avaliam o desempenho uns dos outros.
- Conseqüentemente, as posições de supervisão perdem a sua importância e até podem ser eliminadas.
- Equipes multifuncionais: São equipes formadas por funcionários do mesmo nível hierárquico, mas de diferentes setores da empresa, que se juntam para cumprir uma tarefa. As equipes desempenham várias funções (multifunções), ao mesmo tempo, ou seja, não há especificação para cada membro. O sentido de equipe é exatamente esse, os membros compensam entre si as competências e as carências, num aprendizado contínuo.
- As equipes multifuncionais representam uma forma eficaz de permitir que pessoas de diferentes áreas de uma empresa (ou até de diferentes empresas) possam trocar informações, desenvolver novas ideias e solucionar problemas, bem como coordenar projetos complexos. Evidentemente, não é fácil administrar essas equipes. Seus primeiros estágios de desenvolvimento, enquanto as pessoas aprendem a lidar com a diversidade e a complexidade, costumam ser muito trabalhosos e demorados. Demora algum tempo até que se desenvolva a confiança e o espírito de equipe, especialmente entre pessoas com diferentes históricos, experiências e perspectivas.
- Equipes Virtuais: Os tipos de equipes analisados até agora realizam seu trabalho face a face. As equipes virtuais usam a tecnologia da informática para reunir seus membros, fisicamente dispersos, e permitir que eles atinjam um objetivo comum. Elas permitem que as pessoas colaborem on-line utilizando meios de comunicação como redes internas e externas, videoconferências ou correio eletrônico – quando estão separadas apenas por uma parede ou em outro continente. São criadas para durar alguns dias para a solução de um problema ou mesmo alguns meses para conclusão de um projeto. Não são muito adequadas para tarefas rotineiras e cíclicas.

Em todo processo em que haja interação entre as pessoas vamos desenvolver relações interpessoais.

Ao pensarmos em ambiente de trabalho, onde as atividades são predeterminadas, alguns comportamentos são precisados ser alinhados a outros, e isso sofre influência do aspecto emocional de cada envolvido, tais como: comunicação, cooperação, respeito, amizade. À medida que as atividades e interações prosseguem, os sentimentos despertados podem ser diferentes dos indicados inicialmente e então – inevitavelmente – os sentimentos influenciarão as interações e as próprias atividades. Assim, sentimentos positivos de simpatia e atração provocarão aumento de interação e cooperação, repercutindo favoravelmente nas atividades e ensejando maior produtividade. Por outro lado, sentimentos negativos de antipatia e rejeição tenderão à diminuição das interações, ao afastamento nas atividades, com provável queda de produtividade.

Esse ciclo “atividade-interação-sentimentos” não se relaciona diretamente com a competência técnica de cada pessoa. Profissionais competentes individualmente podem render muito abaixo de sua capacidade por influência do grupo e da situação de trabalho.

Quando uma pessoa começa a participar de um grupo, há uma base interna de diferenças que englobam **valores, atitudes**, conhecimentos, informações, preconceitos, experiência anterior, gostos, crenças e estilo comportamental, o que traz inevitáveis diferenças de percepções, opiniões, sentimentos em relação a cada situação compartilhada. Essas diferenças passam a constituir um repertório novo: o daquela pessoa naquele grupo. Como essas diferenças são encaradas e tratadas determina a modalidade de relacionamento entre membros do grupo, colegas de trabalho, superiores e subordinados. Por exemplo: se no grupo há respeito pela opinião do outro, se a ideia de cada um é ouvida, e discutida, estabelece-se uma modalidade de relacionamento diferente daquela em que não há respeito pela opinião do outro, quando ideias e sentimentos não são ouvidos, ou ignorados, quando não há troca de informações. A maneira de lidar com diferenças individuais cria certo clima entre as pessoas e tem forte influência sobre toda a vida em grupo, principalmente nos processos de comunicação, no relacionamento interpessoal, no comportamento organizacional e na produtividade.

**Valores:** Representa convicções básicas de que um modo específico de conduta ou de condição de existência é individualmente ou socialmente preferível ao modo contrário ou oposto de conduta ou de existência. Eles contêm um elemento de julgamento, baseado naquilo que o indivíduo acredita ser correto, bom ou desejável. Os valores costumam ser relativamente estáveis e duradouros.

**Atitudes:** As atitudes são afirmações avaliadoras – favoráveis ou desfavoráveis – em relação a objetos, pessoas ou eventos. Refletem como um indivíduo se sente em relação a alguma coisa. Quando digo “gosto do meu trabalho” estou expressando minha atitude em relação ao trabalho. As atitudes não são o mesmo que os valores, mas ambos estão inter-relacionados e envolvem três componentes: cognitivo, afetivo e comportamental.

A convicção de que “discriminar é errado” é uma afirmativa avaliadora. Essa opinião é o componente cognitivo de uma atitude. Ela estabelece a base para a parte

mais crítica de uma atitude: o seu componente afetivo. O afeto é o segmento da atitude que se refere ao sentimento e às emoções e se traduz na afirmação “Não gosto de João porque ele discrimina os outros”. Finalmente, o sentimento pode provocar resultados no comportamento. O componente comportamental de uma atitude se refere à intenção de se comportar de determinada maneira em relação a alguém ou alguma coisa. Então, para continuar no exemplo, posso decidir evitar a presença de João por causa dos meus sentimentos em relação a ele.

Encarar a atitude como composta por três componentes – cognição, afeto e comportamento – é algo muito útil para compreender sua complexidade e as relações potenciais entre atitudes e comportamento. Ao contrário dos valores, as atitudes são menos estáveis.

## COMPETÊNCIA INTERPESSOAL

A competência interpessoal é habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais, de lidar com outras pessoas de forma adequada à necessidade de cada uma delas e às exigências da situação. Segundo C. Argyris (1968), é a habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais de acordo com três critérios:

- Percepção acurada da situação interpessoal, de suas variáveis relevantes e respectiva inter-relação;
- Habilidade de resolver realmente os problemas de tal modo que não haja regressões;
- Soluções alcançadas de tal forma que as pessoas envolvidas continuem trabalhando juntas tão eficientemente, pelo menos, como quando começaram a resolver seus problemas.

Dois componentes da competência interpessoal assumem importância capital: a percepção e a habilidade propriamente dita. O processo da percepção precisa ser treinado para uma visão acurada da situação interpessoal.

- Percepção seletiva: é um processo que aparece na comunicação, pois os receptores vêm e ouvem seletivamente com base em suas necessidades, experiências, formação, interesses, valores etc.
- Percepção social: é o meio pelo qual a pessoa forma impressões de uma outra na esperança de compreendê-la.

Novas competências começam a ser exigidas pelas organizações, que reinventam sua dinâmica produtiva, desenvolvendo novas formas de trabalho e de resolução de conflitos. Surgem novos paradigmas de relações das organizações com fornecedores, clientes e colaboradores. Nesse contexto, as relações humanas no ambiente de trabalho têm sido foco da atenção dos gestores, para que sejam desenvolvidas habilidades e atitudes necessárias ao manejo inteligente das relações interpessoais.

### 1. Definição de competência

Chamamos de competência a integração e a coordenação de um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes (C.H.A.) que na sua manifestação produzem uma atuação diferenciada.

C – Conhecimento – SABER  
H – Habilidade – SABER FAZER  
A – Atitude – QUERER FAZER

A competência técnica: envolve o C.H.A em áreas técnicas específicas.

A competência interpessoal: envolve o C.H.A nas relações interpessoais.

## 2. Inteligência emocional

*Qualquer um pode zangar-se. Isso é fácil.*

*Mas zangar-se com a pessoa certa, na medida certa, na hora certa, pelo motivo certo e da maneira certa não é fácil.*

### Aristóteles

Como trabalhar bem com os outros? Como entender os outros e fazer-se entender?

A inteligência acadêmica pouco tem a ver com a vida emocional. As pessoas mais brilhantes podem afogar-se nos recifes das paixões e dos impulsos desenfreados, pessoas com alto nível de QI podem ser pilotos incompetentes de sua vida particular.

A aptidão emocional é uma capacidade que determina até onde podemos usar bem quaisquer outras aptidões que tenhamos, incluindo o intelecto bruto.

**Inteligência emocional:** é a habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais, de lidar com outras pessoas de forma adequada às necessidades de cada uma e às exigências da situação, observando as emoções e reações evidenciadas no comportamento do outro e no seu próprio comportamento.

**Inteligência intrapessoal:** é a habilidade de lidar com o seu próprio comportamento. Exige autoconhecimento, controle emocional, automotivação e reconhecimento dos sentimentos quando eles ocorrem.

**Inteligência interpessoal:** é a habilidade de lidar eficazmente com outras pessoas de forma adequada.

## 3. Elementos básicos da inteligência emocional

- Autoconhecimento: conhecer a si próprio, gerar autoconfiança, conhecer pontos positivos e negativos.
- Controle Emocional: capacidade de gerenciar as próprias emoções e impulsos.
- Automotivação: capacidade de gerenciar as próprias emoções com vistas a uma meta a ser alcançada. Persistir diante de fracassos e dificuldades.
- Reconhecer emoções nos outros: empatia.
- Habilidade em relacionamentos interpessoais: aptidão social.

## 4. Autoconhecimento

De acordo com estudos psicológicos, autoconhecimento significa o conhecimento que a pessoa tem de si próprio. Ao nos conhecermos, temos condições de dominar nossas emoções, controlar nossos impulsos, estimular nossas potencialidades, controlar nossas fraquezas,

impedir que sentimentos negativos e destrutivos, como ansiedade, baixa autoestima, instabilidade emocional entre outras sensações negativas nos afete, resultando em falta de produtividade e um desenvolvimento pessoal prejudicado.

A busca pelo equilíbrio depende de sabermos quais são nossas necessidades e nossos interesses, por isso a importância que se deve dar às experiências que passamos e ao que elas nos agrega, mostrando-nos as situações em que somos mais positivos, produtivos e nos sentimos com mais potencial e também aquelas nas quais nos abatemos ou nos sentimos mais fragilizados ou impotentes, além da busca pelo processo de melhora interno, em que, como indivíduos, conseguimos atingir um nível de evolução satisfatório.

## 5. Diferenças individuais

O processo de autoconhecimento acima comentado é fundamental para lidarmos com as diferenças existentes entre as pessoas. Saber como sou, porque sou assim e me aceitar dessa forma facilita a compreensão e a aceitação do próximo tal qual ele é.

Essas diferenças existem em decorrência de nossas características, sendo que essas podem ser inatas ou adquiridas.

Entende-se por características inatas tudo aquilo que trazemos conosco desde nosso nascimento, isto é, nossa carga hereditária.

Já as características adquiridas são todas aquelas que vamos agregando no nosso processo de crescimento, amadurecimento, são as experiências pelas quais passamos e que nos deixam marcas, nos dão forma.

A junção dessas duas características é responsável pela formação de nossa personalidade, ou seja, fatores internos e externos vão se moldando em nossa vivência e nos tornando seres únicos e extremamente interessantes no contexto do que podemos fazer com o que acumulamos de informação e experiência ao longo do tempo.

No campo organizacional isso é muito válido, porque se tem uma rica rede de características que, somadas, podem atingir resultados incríveis para essas organizações, visto que a presença de algumas características em algumas pessoas supre a ausência delas em outras e vice-versa, tornando essa rede mais valiosa, na qual as diferenças se encaixam e se completam formando um quadro de talentos e potencialidades administráveis quando esses indivíduos, por se conhecerem, são capazes de administrar suas qualidades e deficiências, proporcionando crescimento coletivo.

## 6. Personalidade

Ao estudar a personalidade, compreendemos o comportamento e a atitude das pessoas.

Como vimos acima, a personalidade é a resultante de um conjunto de características que integradas, estabelece a forma única como ele se comporta ou reage ao meio. A personalidade demonstra a essência da pessoa.

Temos também a persona (latim) que, em alguns momentos, é como se adotássemos algum personagem, ou seja, é como se fosse uma máscara que cada um de nós usa conforme a circunstância ou as conveniências e, por meio dessas facetas, causamos impressões aos outros.

Anteriormente falamos sobre as características inatas e as adquiridas, vejamos alguns desses exemplos.

### 6.1 Inatas

- A genética determina a aparência externa da pessoa;
- A genética determina a estrutura da espécie, comum a todos os indivíduos;
- A genética determina traços individuais e únicos de cada indivíduo particular.

### 6.2 Adquiridas

- Ambiente físico: nutrição, temperatura, altitude;
- Ambiente social: cultura, relações interpessoais;
- As experiências da vida de uma pessoa são determinantes para a constituição de sua personalidade;
- Dentre os aspectos importantes da personalidade, citamos o temperamento e o caráter.

O temperamento é uma característica inata, que recebemos em nossa carga genética, determinando nossas reações, principalmente quando se envolve emoção, por exemplo, tolerância, otimismo, paciência, agressividade, enfim, é a forma como vamos lidar com todas as emoções que podem aflorar quando estamos em uma determinada situação.

Já o caráter é o resultado moral do que agregamos de princípios e valores ao longo de nosso desenvolvimento. A base sobre a qual agimos e decidimos.

No campo organizacional, o estudo da personalidade permite compreender o conjunto que se tem, as características presentes na equipe, o que permite o gestor aproveitar todas as potencialidades e estimular o desenvolvimento das competências e a melhoria do desempenho.

Visto que grande parte dos conflitos nas organizações ocorre por diferenças e discordâncias entre as características e os interesses entre colaboradores e também entre estes e os objetivos da organização, as políticas de Gestão de Pessoas precisam ser flexíveis e adaptáveis à realidade e à necessidade de cada indivíduo para assim conseguir tirar o máximo de proveito do conjunto existente no corpo de colaboradores focando nos objetivos organizacionais e no desenvolvimento individual de cada colaborador.

## 7. Empatia

Colocar-se no lugar do outro, mediante sentimentos e situações vivenciadas.

“Sentir com o outro é envolver-se”. A empatia leva ao envolvimento, ao altruísmo e a piedade. Ver as coisas da perspectiva dos outros quebra estereótipos tendenciosos e assim leva à tolerância e à aceitação das diferenças. A empatia é um ato de compreensão tão seguro quanto à apreensão do sentido das palavras contidas numa página impressa.

A empatia é o primeiro inibidor da crueldade humana: reprimir a inclinação natural de sentir com o outro nos faz tratar o outro como um objeto.

O ser humano é capaz de encobrir intencionalmente a empatia, é capaz de fechar os olhos e os ouvidos aos apelos dos outros. Suprimir essa inclinação natural de sentir com outro desencadeia a crueldade.

Empatia implica certo grau de compartilhamento emocional – um pré-requisito para realmente compreender o mundo interior do outro.

## 8. A empatia nas empresas

### QUAL A RELAÇÃO ENTRE EMPATIA E PRODUTIVIDADE?

*O conceito de empatia está relacionado à capacidade de ouvir o outro de tal forma a compreender o mundo a partir de seu ponto de vista. Não pressupõe concordância ou discordância, mas o entendimento da forma de pensar, sentir e agir do interlocutor. No momento em que isso ocorre de forma coletiva, a organização dialoga e conhece saltos de produtividade e de satisfação das pessoas. (Silvia Dias – Diretora de RH da Alcoa)*

*A empatia é primordial para o desenvolvimento de lideranças e o aperfeiçoamento da gestão de pessoas, pois pressupõe o respeito ao outro; em uma dinâmica que favorece o aumento da produtividade. (Olga Lofredi – Presidente da Landmark)*

É quando desenvolvemos a compreensão mútua, ou seja, um tipo de relacionamento em que as partes compreendem bem os valores, deficiências e virtudes do outro. No contexto das relações humanas, pode-se afirmar que o sucesso dos relacionamentos interpessoais depende do grau de compreensão entre os indivíduos. Quando há compreensão mútua, as pessoas comunicam-se melhor e conseguem resolver conflitos de modo saudável.

### COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

Conduzir eficientemente processos de comunicação interpessoal e trocar feedback de forma motivadora têm sido um grande desafio na liderança de equipes e grupos de trabalho em geral.

Sendo assim, o profissional precisa aprender a administrar:

- A correta utilização da comunicação verbal e não verbal;
- A comunicação como elemento de integração e motivação na empresa;
- Competências técnicas e humanas;
- Como o ouvinte percebe a sua comunicação;
- Gerenciamento de relações;
- Resolução de conflitos;
- Como ouvir melhor: a arte de esclarecer e confirmar;
- Como especificar méritos e sugerir mudanças;
- A importância de argumentar para os valores do outro.