Agência de Regulação e Controle de Serviços Públicos do Estado do Pará

ARCON-PA

Auxiliar em Regulação de Serviços Públicos

Edital N º 33.618, de 16 de Maio de 2018

MA071-2018

NOVA CONCURSOS

DADOS DA OBRA

Título da obra: Agência de Regulação e Controle de Serviços Públicos do Estado do Pará - ARCON-PA

Cargo: Auxiliar em Regulação de Serviços Públicos

(Baseado no Edital Nº 33.618, de 16 de Maio de 2018)

• Língua Portuguesa
• Raciocínio Lógico e Matemático
• Legislação Aplicada aos Servidores da ARCON-PA
• Ética e Qualidade no Serviço Público
• Noções de Microinformática
• Conhecimentos Específicos

Gestão de Conteúdos
Emanuela Amaral de Souza

Diagramação/ Editoração Eletrônica
Elaine Cristina
Igor de Oliveira
Camila Lopes
Thais Regis

Produção Editoral
Suelen Domenica Pereira
Julia Antoneli

Capa
Joel Ferreira dos Santos

NOVA CONCURSOS

SUMÁRIO

Língua Portuguesa

1 Compreensão e intelecção de textos. 83
2 Tipologia textual. 85
3 Ortografia. 44
4 Acentuação gráfica. 47
5 Emprego do sinal indicativo de crase. 71
6 Formação, classe e emprego de palavras. 07
7 Sintaxe da oração e do período. 63
8 Pontuação. 50
9 Concordância nominal e verbal. 52
10 Colocação pronominal. 74
11 Regência nominal e verbal. 58
12 Equivalência e transformação de estruturas. 88
13 Paralelismo sintático. 63
14 Relações de sinonímia e antonímia. 76

Raciocínio Lógico e Matemático

1 Operações, propriedades e aplicações (soma, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação). 01
2 Princípios de contagem e probabilidade. 115
3 Arranjos e permutações. 93
4 Combinações. 93
5 Conjuntos numéricos (números naturais, inteiros, racionais e reais) e operações com conjuntos. 01
6 Razões e proporções (grandezas diretamente proporcionais, grandezas inversamente proporcionais, porcentagem, regras de três simples e compostas). 11
7 Equações e inequações. 23
8 Sistemas de medidas. 19
9 Volumes. 19
10 Compreensão de estruturas lógicas. 93
11 Lógica de argumentação (analogias, inferências, deduções e conclusões). 93
12 Diagramas lógicos. 110

Legislação Aplicada aos Servidores da ARCON-PA

1 Lei Estadual nº. 6.099/1997, e suas alterações - cria a Agência Estadual de Regulação e Controle de Serviços Públicos no Estado do Pará e dá outras providências. 01
2 Lei Estadual nº. 5.810/1994 e suas alterações – dispõe sobre o Regime Jurídico Único dos Servidores Públicos Civis da Administração Direta, das Autarquias e das Fundações Públicas do Estado do Pará. 14
3 Resolução no. 006/2002 – dispõe sobre o Código de Ética dos servidores da ARCON/PA. 34

Ética e Qualidade no Serviço Público

1 Ética. 01
1.1 Ética e moral. 01
1.2 Os valores, a ética e a lei. 01
1.3 Conduta ética. 01
1.4 Ética profissional. 01
1.5 Ética e responsabilidade social. 01
2 Qualidade no atendimento ao público. 07
2.1 Comunicabilidade, apresentação, atenção, cortesia, interesse, presteza, eficiência, tolerância, discrição, conduta e objetividade. 07
2.2 Comunicação e relações públicas. 07

SUMÁRIO

3 Gestão da qualidade. 21
3.1 Qualidade em prestação de serviços: as dimensões da qualidade pessoal e profissional. 21
3.2 Fatores determinantes da qualidade. 21
3.3 Normatização técnica e qualidade. 21
4 Trabalho em equipe. 42
4.1 Personalidade e relacionamento. 42
4.2 Eficácia no comportamento interpessoal. 42
4.3 Comportamento receptivo e defensivo, empatia e compreensão mútua. 42
4.4 Relação entre clientes e fornecedores internos. 42

Noções de Microinformática

1 Aplicativos e procedimentos de internet e intranet. 37
2 Programas de navegação: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome e similares. 37
4 Sítios de busca e pesquisa na internet. 37
4 Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas. 01
5 Segurança da informação: procedimentos de segurança. 41
6 Aplicativos para segurança (antivírus, firewall e antispyware). 41
7 Procedimentos de backup. 01

Conhecimentos Específicos

1 Leis Federais. 01
1.1 Lei Federal no. 8.987/1995 e suas alterações - dispõe sobre o Regime de Concessão e Permissão da Prestação de Serviços Públicos previstos no art. 175 da Constituição Federal e dá outras providências. 01
1.2 2 Lei Federal no. 9.074/1995 e suas alterações - estabelece normas para outorga e prorrogações das concessões e permissões de serviços públicos e dá outras providências. 08
2 Leis Estaduais. 15
2.1 Decreto nº 1.823/2017 – regulamenta o transporte público alternativo. 15
2.2 Decreto nº 1.935/ 2017 – regulamenta as isenções no serviço de transporte intermunicipal de passageiros. 16
3 Resoluções ARCON/PA. 17
3.1 Resolução nº. 06/2018 e suas alterações - dispõe sobre o transporte intermunicipal alternativo (contendo as alterações constantes das Resoluções ARCON nºs. 06/1999, 13/1999 e 15/2003). 17
3.2 Resolução nº. 01/2000 – disciplina a operação do serviço convencional de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros (contendo as alterações constantes das Resoluções ARCON nºs. 10/2000 e 01/2002). 25
3.3 Resolução nº. 09/2000 – disciplina a operação do serviço hidroviário intermunicipal de travessias. 34
3.4 Resolução nº. 02/2001 – disciplina a operação do serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros. 41
3.5 Resolução nº. 03/2001 – disciplina procedimentos para registro e atualização cadastral (contendo a alteração constante da Resolução ARCON nº. 03/2006). 46
3.6 Resolução nº. 15/2010 – disciplina a operação doserviço complementar de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros (contendo a alteração constante da Resolução CONERC nº. 01/2018). 47
4 Noções de Direito Administrativo. 63
4.1 Direito Administrativo: conceito, fontes, princípios. 63
4.2 Administração Pública: natureza, elementos, poderes e organização, natureza, fins e princípios; administração direta e indireta; planejamento, coordenação, descentralização, delegação de competência, controle. 63
4.3 Atos administrativos: conceito e requisitos; atributos; invalidação; classificação; espécies. 77
4.4 Controle e responsabilização da administração: controle administrativo; controle judicial; controle legislativo; responsabilidade civil do Estado. 91
5 Noções de administração de recursos humanos. 103
5.1 As organizações e as pessoas que nelas trabalham. 103
5.2 Funções gerais e atividades de rotina. 103
6 Noções de administração financeira. 108
6.1 Objetivo, funções e estrutura, finanças, patrimônio, liquidez e rentabilidade. 108

SUMÁRIO

7 Administração de material e controle patrimonial. 109
7.1 Noções e conceitos em administração de material e em controle patrimonial. 109
7.2 Manutenção, planejamento, controle e movimentação de estoques de materiais. 109
7.3 Inventário patrimonial e de materiais. 109
7.4 Armazenamento e movimentação de materiais. 109
8 Noções de arquivamento e procedimentos administrativos. 124
8.1 Arquivo e sua documentação. 124
8.2 Organização de um arquivo. 124
8.3 Técnicas e métodos de arquivamento. 124
8.4 Modelos de arquivos e tipos de pastas. 124
8.5 Arquivamento de registros informatizados. 124
9 Noções de uso de equipamentos de escritório. 148
10 Construção, uso e processamento de informações usando planilhas MS-Excel (versão 11.0 ou superior). 150
11 Elaboração de documentos usando software de edição de textos MS-Word (versão 11.0 ou superior)....150

LÍNGUA PORTUGUESA

Letra e Fonema 01
Estrutura das Palavras 04
Classes de Palavras e suas Flexões 07
Ortografia 44
Acentuação 47
Pontuação 50
Concordância Verbal e Nominal 52
Regência Verbal e Nominal 58
Frase, oração e período 63
Sintaxe da Oração e do Período 63
Termos da Oração 63
Coordenação e Subordinação 63
Crase 71
Colocação Pronominal 74
Significado das Palavras 76
Interpretação Textual 83
Tipologia Textual 85
Gêneros Textuais 86
Coesão e Coerência 86
Reescrita de textos/Equivalência de Estruturas 88
Estrutura Textual 90
Redação Oficial 91
Funções do “que” e do “se” 100
Variação Linguística. 101
O processo de comunicação e as funções da linguagem. 103

PROF. ZENAIDE AUXILIADORA PACHEGAS BRANCO

Graduada pela Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Adamantina. Especialista pela Universidade Estadual Paulista – Unesp

LETRA E FONEMA

A palavra *fonologia* é formada pelos elementos gregos *fono* ("som, voz") e *log, logia* ("estudo", "conhecimento"). Significa literalmente "estudo dos sons" ou "estudo dos sons da voz". Fonologia é a parte da gramática que estuda os sons da língua quanto à sua função no sistema de comunicação linguística, quanto à sua organização e classificação. Cuida, também, de aspectos relacionados à divisão silábica, à ortografia, à acentuação, bem como da forma correta de pronunciar certas palavras. Lembrando que, cada indivíduo tem uma maneira própria de realizar estes sons no ato da fala. Particularidades na pronúncia de cada falante são estudadas pela Fonética.

Na língua falada, as palavras se constituem de **fonemas**; na língua escrita, as palavras são reproduzidas por meio de símbolos gráficos, chamados de **letras** ou **grafemas**. Dá-se o nome de fonema ao menor elemento sonoro capaz de estabelecer uma distinção de significado entre as palavras. Observe, nos exemplos a seguir, os fonemas que marcam a distinção entre os pares de palavras:

amor – ator / morro – corro / vento - cento

Cada segmento sonoro se refere a um dado da língua portuguesa que está em sua memória: a imagem acústica que você - como falante de português - guarda de cada um deles. É essa imagem acústica que constitui o fonema. Este forma os significantes dos signos linguísticos. Geralmente, aparece representado entre barras: */m/*, */b/*, */a/*, */v/*, etc.

Fonema e Letra

- O fonema não deve ser confundido com a letra. Esta ***é a representação gráfica do fonema***. Na palavra *sapo*, por exemplo, a letra "s" representa o fonema /s/ (lê-se *sê*); já na palavra brasa, a letra "s" representa o fonema /z/ (lê-se *zê*).
- Às vezes, o mesmo fonema pode ser representado por mais de uma letra do alfabeto. É o caso do fonema /z/, que pode ser representado pelas letras z, s, x: *zebra, casamento, exílio*.

- Em alguns casos, a mesma letra pode representar mais de um fonema. A letra "x", por exemplo, pode representar:
- o fonema /sê/: *texto*
- o fonema /zê/: *exibir*
- o fonema /che/: *enxame*
- o grupo de sons /ks/: *táxi*

- O número de letras nem sempre coincide com o número de fonemas.

Tóxico = fonemas: /t/ó/k/s/i/c/o/ letras: t ó x i c o
1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6

Galho = fonemas: /g/a/lh/o/ letras: g a l h o
1 2 3 4 1 2 3 4 5

- As letras "m" e "n", em determinadas palavras, não representam fonemas. Observe os exemplos: *compra, conta*. Nestas palavras, "m" e "n" indicam a nasalização das vogais que as antecedem: /õ/. Veja ainda: *nave*: o /n/ é um fonema; *dança*: o "n" não é um fonema; o fonema é /ã/, representado na escrita pelas letras "a" e "n".

- A letra h, ao iniciar uma palavra, não representa fonema.

Hoje = fonemas: ho / j / e / letras: h o j e
1 2 3 1 2 3 4

Classificação dos Fonemas

Os fonemas da língua portuguesa são classificados em:

1) Vogais

As vogais são os fonemas sonoros produzidos por uma corrente de ar que passa livremente pela boca. Em nossa língua, desempenham o papel de núcleo das sílabas. Isso significa que em toda sílaba há, necessariamente, uma única vogal.

Na produção de vogais, a boca fica aberta ou entreaberta. As vogais podem ser:

- ***Orais***: quando o ar sai apenas pela boca: /a/, /e/, /i/, /o/, /u/.

- ***Nasais***: quando o ar sai pela boca e pelas fossas nasais.
/ã/: *fã, canto, tampa*
/ ẽ /: *dente, tempero*
/ ĩ/: *lindo, mim*
/õ/: *bonde, tombo*
/ ũ /: *nunca, algum*

- ***Átonas***: pronunciadas com menor intensidade: ***a****té, bol****a***.

- ***Tônicas***: pronunciadas com maior intensidade: at**é**, b**o**la.

Quanto ao timbre, as vogais podem ser:
- Abertas: *pé, lata, pó*
- Fechadas: *mês, luta, amor*
- Reduzidas - Aparecem quase sempre no final das palavras: *dedo ("dedu"), ave ("avi"), gente ("genti").*

2) Semivogais

Os fonemas /i/ e /u/, algumas vezes, não são vogais. Aparecem apoiados em uma vogal, formando com ela uma só emissão de voz (uma sílaba). Neste caso, estes fonemas são chamados de *semivogais*. A diferença fundamental entre vogais e semivogais está no fato de que estas não desempenham o papel de núcleo silábico.

Observe a palavra *papai*. Ela é formada de duas sílabas: *pa - pai*. Na última sílaba, o fonema vocálico que se destaca é o "a". Ele é a vogal. O outro fonema vocálico "i" não é tão forte quanto ele. É a semivogal. Outros exemplos: *saudade, história, série*.

3) Consoantes

Para a produção das consoantes, a corrente de ar expirada pelos pulmões encontra obstáculos ao passar pela cavidade bucal, fazendo com que as consoantes sejam verdadeiros "ruídos", incapazes de atuar como núcleos silábicos. Seu nome provém justamente desse fato, pois, em português, sempre consoam ("soam com") as vogais. Exemplos: */b/, /t/, /d/, /v/, /l/, /m/*, etc.

Encontros Vocálicos

Os encontros vocálicos são agrupamentos de vogais e semivogais, sem consoantes intermediárias. É importante reconhecê-los para dividir corretamente os vocábulos em sílabas. Existem três tipos de encontros: o *ditongo, o tritongo* e *o hiato.*

1) Ditongo

É o encontro de uma vogal e uma semivogal (ou vice-versa) numa mesma sílaba. Pode ser:
- ***Crescente***: quando a semivogal vem antes da vogal: *sé-rie* (i = semivogal, e = vogal)
- ***Decrescente***: quando a vogal vem antes da semivogal: *pai* (a = vogal, i = semivogal)
- ***Oral***: quando o ar sai apenas pela boca: *pai*
- ***Nasal***: quando o ar sai pela boca e pelas fossas nasais: *mãe*

2) Tritongo

É a sequência formada por uma semivogal, uma vogal e uma semivogal, sempre nesta ordem, numa só sílaba. Pode ser oral ou nasal: *Paraguai* - Tritongo oral, *quão* - Tritongo nasal.

3) Hiato

É a sequência de duas vogais numa mesma palavra que pertencem a sílabas diferentes, uma vez que nunca há mais de uma vogal numa mesma sílaba: *saída* (sa-í-da), *poesia* (po-e-si-a).

Encontros Consonantais

O agrupamento de duas ou mais consoantes, sem vogal intermediária, recebe o nome de *encontro consonantal*. Existem basicamente dois tipos:
1-) os que resultam do contato consoante + "l" ou "r" e ocorrem numa mesma sílaba, como em: *pe-dra, pla-no, a-tle-ta, cri-se*.
2-) os que resultam do contato de duas consoantes pertencentes a sílabas diferentes: *por-ta, rit-mo, lis-ta*.
Há ainda grupos consonantais que surgem no início dos vocábulos; são, por isso, inseparáveis: *pneu, gno-mo, psi-có-lo-go.*

Dígrafos

De maneira geral, cada fonema é representado, na escrita, por apenas uma letra: *lixo* - Possui quatro fonemas e quatro letras.

Há, no entanto, fonemas que são representados, na escrita, por duas letras: *bicho* - Possui quatro fonemas e cinco letras.

Na palavra acima, para representar o fonema /xe/ foram utilizadas duas letras: o "c" e o "h".
Assim, *o dígrafo ocorre quando duas letras são usadas para representar um único fonema* (*di* = dois + *grafo* = letra). Em nossa língua, há um número razoável de dígrafos que convém conhecer. Podemos agrupá-los em dois tipos: consonantais e vocálicos.

NOVA CONCURSOS

MATEMÁTICA

Números inteiros e racionais: operações (adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação); expressões numéricas; Frações e operações com frações. 01
Números e grandezas proporcionais: razões e proporções; divisão em partes proporcionais 11
Regra de três 15
Sistema métrico decimal 19
Equações e inequações 23
Funções 29
Gráficos e tabelas 37
Estatística Descritiva, Amostragem, Teste de Hipóteses e Análise de Regressão 41
Geometria 47
Matriz, determinantes e sistemas lineares 62
Sequências, progressão aritmética e geométrica 70
Porcentagem 74
Juros simples e compostos 77
Taxas de Juros, Desconto, Equivalência de Capitais, Anuidades e Sistemas de Amortização 80
1. Lógica: proposições, valor-verdade negação, conjunção, disjunção, implicação, equivalência, proposições compostas. 93
2. Equivalências lógicas. 93
3. Problemas de raciocínio: deduzir informações de relações arbitrárias entre objetos, lugares, pessoas e/ou eventos fictícios dados. 93
4. Diagramas lógicos, tabelas e gráficos. 110
16. Princípios de contagem e noção de probabilidade. 115

NÚMEROS INTEIROS E RACIONAIS: OPERAÇÕES (ADIÇÃO, SUBTRAÇÃO, MULTIPLICAÇÃO, DIVISÃO, POTENCIAÇÃO); EXPRESSÕES NUMÉRICAS; FRAÇÕES E OPERAÇÕES COM FRAÇÕES.

Números Naturais

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

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

- Todo número natural dado tem um sucessor

a) O sucessor de 0 é 1.
b) O sucessor de 1000 é 1001.
c) O sucessor de 19 é 20.

Usamos o * para indicar o conjunto sem o zero.

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

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

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

a) O antecessor do número m é m-1.
b) O antecessor de 2 é 1.
c) O antecessor de 56 é 55.
d) O antecessor de 10 é 9.

Expressões Numéricas

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

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

Exemplo 1

10 + 12 – 6 + 7
22 – 6 + 7
16 + 7
23

Exemplo 2

40 – 9 x 4 + 23
40 – 36 + 23
4 + 23
27

Exemplo 3
25-(50-30)+4x5
25-20+20=25

Números Inteiros

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

Z={...-3, -2, -1, 0, 1, 2,...}
Subconjuntos do conjunto $\mathbb{Z}$:
1)Conjunto dos números inteiros excluindo o zero
Z*={...-2, -1, 1, 2, ...}

2) Conjuntos dos números inteiros não negativos
Z_+={0, 1, 2, ...}

3) Conjunto dos números inteiros não positivos
Z_-={...-3, -2, -1}

Números Racionais

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

São exemplos de números racionais:
-12/51
-3
-(-3)
-2,333...

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

Como representar esses números?

Representação Decimal das Frações

Temos 2 possíveis casos para transformar frações em decimais

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Representação Fracionária dos Números Decimais

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

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

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

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

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

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

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

Exemplo 1

Transforme a dízima 0, 333... .em fração

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

X=0,333...

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

10x=3,333...

E então subtraímos:

10x-x=3,333...-0,333...
9x=3
X=3/9
X=1/3

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

Exemplo 2

Seja a dízima 1,1212...

Façamos x = 1,1212...
100x = 112,1212... .
Subtraindo:
100x-x=112,1212...-1,1212...
99x=111
X=111/99

Números Irracionais

Identificação de números irracionais

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

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

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

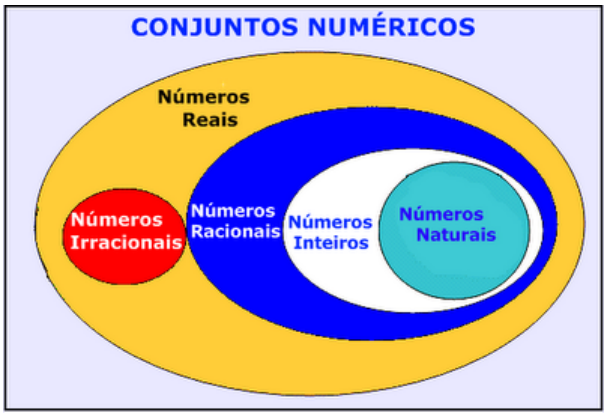
Exemplo: $\sqrt{8} : \sqrt{2} = \sqrt{4} = 2$ e 2 é um número racional.

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

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

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

Números Reais



Fonte: www.estudokids.com.br

LEGISLAÇÃO APLICADA AOS SERVIDORES DA ARCON-PA

1 Lei Estadual nº. 6.099/1997, e suas alterações - cria a Agência Estadual de Regulação e Controle de Serviços Públicos no Estado do Pará e dá outras providências. 01
2 Lei Estadual nº. 5.810/1994 e suas alterações – dispõe sobre o Regime Jurídico Único dos Servidores Públicos Civis da Administração Direta, das Autarquias e das Fundações Públicas do Estado do Pará. 14
3 Resolução no. 006/2002 – dispõe sobre o Código de Ética dos servidores da ARCON/PA. 34

1 LEI ESTADUAL Nº. 6.099/1997, E SUAS ALTERAÇÕES - CRIA A AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO E CONTROLE DE SERVIÇOS PÚBLICOS NO ESTADO DO PARÁ E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

LEI N° 6.099, DE 30 DE DEZEMBRO DE 1997*

Cria a Agência Estadual de Regulação e Controle de Serviços Públicos no Estado do Pará e dá outras providências.

A ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARÁ estatui e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I
DA NATUREZA E FINALIDADES

Art. 1º Fica criada a Agência de Regulação e Controle de Serviços Públicos do Estado do Pará - ARCON-PA, autarquia especial no âmbito estadual, dotada de autonomia administrativa e financeira, ente de direito público revestido de poder de polícia, com a finalidade de regular, controlar e fiscalizar a prestação dos serviços públicos de competência do Estado do Pará, cuja exploração tenha sido delegada a terceiros, entidade pública ou privada, através de concessão, permissão e autorização, precedida ou não da execução de obras públicas.

§ 1º A Agência de Regulação e Controle de Serviços Públicos do Estado do Pará - ARCON-PA poderá exercer as funções de regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos de outras esferas de governo que lhe sejam delegadas.

§ 2º A ARCON-PA terá sede e foro na cidade de Belém, capital do Estado do Pará."

*O art. 1º e seus parágrafos, tiveram suas redações alteradas pela Lei nº 6.838, de 20/02/2006, publicada no DOE Nº 30.628, de 21/02/2006.

* A redação anterior continha o seguinte teor:

Art. 1° - Fica criada a Agência Estadual de Regulação e Controle de Serviços Públicos - ARCON, autarquia estadual dotada de autonomia administrativa e financeira, ente de Direito Público revestido de poder de polícia, com a finalidade de regular e controlar a prestação dos serviços públicos de competência do Governo do Estado do Pará, cuja exploração tenha sido delegada a terceiros, entidade pública ou privada, através de concessão, permissão ou autorização.

Parágrafo único - A ARCON poderá exercer as funções de regulação e controle dos serviços de competência de outras esferas de governo, que lhe sejam delegados.

*O art. 1º teve sua redação alterada pela Lei nº 7.699, de 05/02/2013, publicada no DOE Nº 32.334, de 06/02/2013.

* A redação anterior continha o seguinte teor:

Art. 1º Fica criada a Agência de Regulação e Controle de Serviços Públicos do Estado do Pará - ARCON-PA, autarquia estadual dotada de autonomia administrativa e financeira, ente de direito público revestido de poder de polícia, com a finalidade de regular, controlar e fiscalizar a prestação dos serviços públicos de competência do Estado do Pará, cuja exploração tenha sido delegada a terceiros, entidade pública ou privada, através de concessão, permissão e autorização, precedida ou não da execução de obras públicas.

CAPÍTULO II
DAS COMPETÊNCIAS

* O Título do Capítulo II desta Lei, foi alterado pela Lei nº 6.838, de 20/02/2006, publicada no DOE Nº 30.628, de 21/02/2006

* A redação anterior continha o seguinte teor:

DOS OBJETIVOS E COMPETÊNCIAS

Art. 2º À Agência de Regulação e Controle de Serviços Públicos do Estado do Pará - ARCON-PA

compete, observado o disposto no art. 1º desta Lei:

I - regular a prestação dos serviços concedidos, permitidos e autorizados, através de normas, recomendações, determinações e procedimentos técnicos, bem como cumprir e fazer cumprir a legislação referente a esses serviços;

II - acompanhar, controlar e fiscalizar os serviços de acordo com padrões e normas estabelecidos nos regulamentos e contratos de concessão, permissão e autorização, aplicando as sanções cabíveis e dando orientação necessária aos ajustes na prestação dos serviços;

III - conceber, implantar e manter atualizados sistemas de informação com base em processamento eletrônico de dados sobre os serviços regulados, visando apoiar e subsidiar estudos e tomada de decisões no âmbito de sua competência;

* O 2º e seus incisos I, II e III, tiveram suas redações alteradas pela Lei nº 6.838, de 20/02/2006, publicada no DOE Nº 30628, de 21/02/2006.

* A redação anterior continha o seguinte teor:

Art. 2° - Compete à ARCON:

I - cumprir e fazer cumprir a legislação específica referente aos serviços concedidos, permitidos ou autorizados, bem como regular a prestação desses serviços através da fixação de normas, recomendações e procedimentos técnicos;

II - acompanhar, controlar e fiscalizar os serviços de competência do Estado, de acordo com os padrões e normas estabelecidos nos regulamentos e contratos de concessão, permissão ou autorização, aplicando as sanções cabíveis e orientações necessárias aos ajustes na prestação dos serviços;

III - manter atualizados os sistemas de informação sobre os serviços regulados, visando apoiar e subsidiar estudos e decisões sobre o setor;

IV - moderar e dirimir conflitos de interesses relativos ao objeto das concessões, permissões e autorizações;

V - analisar e emitir parecer sobre proposta de legislação que digam respeito aos serviços públicos concedidos, permitidos e autorizados;

VI - encaminhar à autoridade competente propostas de concessão, permissão e autorização de serviços públicos regulados;

VII - promover, organizar e homologar licitações para outorga de concessão, permissão e autorização de serviços públicos regulados;

VIII - celebrar, por delegação do poder competente, contratos de concessão, permissão de serviços públicos regulados;

* Os incisos V, VI, VII e VIII do art. 2ª, tiveram suas redações alteradas pela Lei nº 6.838, de 20/02/2006, publicada no DOE Nº 30628, de 21/02/2006.

* A redação anterior continha o seguinte teor:

V - analisar e emitir pareceres sobre propostas de legislação e normas que digam respeito à regulação e controle dos serviços públicos regulados e controlados pela ARCON;

VI - encaminhar à autoridade competente propostas de concessão, permissão ou autorização de serviços públicos;

VII - promover, organizar e homologar licitações para outorga de concessões, permissões ou autorizações de serviços públicos;

VIII - celebrar, por delegação dos poderes competentes, contratos de concessão, permissão ou autorização de serviços públicos;

IX – REVOGADO

* A redação anterior continha o seguinte teor:

IX - orientar as Prefeituras Municipais na preparação, montagem e execução de processos para delegação da prestação dos serviços através de concessão, permissão ou autorização, visando garantir a organicidade e compatibilidade daqueles processos com as normas e práticas adequadas de regulação e controle dos serviços;

X - promover estudos e aprovar os ajustes tarifários, tendo por objetivos a modicidade das tarifas e a garantia do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos;

XI - promover estudos econômicos sobre a qualidade dos serviços públicos concedidos, permitidos e autorizados, com vistas a sua maior eficiência e eficácia;

XII - acompanhar e auditar o desempenho econômico financeiro dos operadores de serviços públicos regulados, visando assegurar a capacidade financeira para a garantia da prestação futura dos serviços;

XIII - acompanhar a tendência das demandas pelos serviços públicos regulados, visando identificar e antecipar necessidades de investimentos em programas de expansão;

XIV - avaliar os planos e programas de investimentos dos operadores regulados, aprovando ou determinando ajustes com vistas a garantir a continuidade dos serviços em níveis compatíveis com a qualidade e o custo da prestação dos mesmos;

* Os incisos XI, XII, XIII e XIV do art. 2ª, tiveram suas redações alteradas pela Lei nº 6.838, de 20/02/2006, publicada no DOE Nº 30628, de 21/02/2006.

* A redação anterior continha o seguinte teor:

XI - promover estudos sobre a qualidade dos serviços públicos concedidos, permitidos ou autorizados, com vista à sua maior eficiência;

XII - acompanhar e auditar o desempenho econômico-financeiro dos prestadores de serviço, visando assegurar a capacidade financeira dessas instituições e a garantia da prestação futura dos serviços;

XIII - acompanhar a evolução e tendência das demandas pelos serviços regulados nas áreas delegadas

a terceiros, públicos ou privados, visando identificar e antecipar necessidades de investimentos em programas de expansão;

XIV - avaliar, aprovando ou determinando ajustes, os planos e programas de investimento dos operadores da prestação dos serviços, visando garantir a adequação desses programas à continuidade dos serviços em níveis compatíveis com a qualidade e custo da prestação desses serviços;

XV – REVOGADO

* A redação anterior continha o seguinte teor:

XV - prestar assistência técnica a entidades públicas ou privadas em matéria de regulação, controle e fiscalização de serviços públicos.

§ 1° - As atribuições previstas no artigo anterior poderão ser exercidas no todo ou em parte, em

relação aos serviços de competência de outras esferas de governo, delegados à ARCON nos termos do parágrafo único do art. 1°.

§ 2° - Para a consecução de suas finalidades, a Agência poderá celebrar convênios com órgãos ou entidades da União, Estados e Municípios.

XVI - promover campanhas institucionais de divulgação, informação e educação sobre os serviços públicos regulados, visando dar publicidade dos mesmos aos agentes envolvidos.

Este inciso foi acrescido a esta Lei

* O inciso XVI do art. 2º, foi acrescido a esta Lei, pela Lei nº 6.838, de 20/02/2006, publicada no DOE Nº 30628, de 21/02/2006.

§ 1º Em relação aos serviços públicos de competência de outras esferas de governo delegados à ARCON-PA, as atribuições previstas nesta lei poderão ser exercidas, no todo ou em parte, nos termos do § 1º do art. 1º.

§ 2º Para a consecução de suas finalidades, a ARCON-PA poderá celebrar convênios com órgãos ou entidades da União, dos Estados ou Municípios."

§ 3º Serão estabelecidos em regulamentos padrões e parâmetros técnicos e econômicos, para efeito da fixacação de tarifas e a viabilização do serviço que será prestado à população."

CAPÍTULO III
DA ORGANIZAÇÃO"

* O Título do Capítulo II desta Lei, foi alterado pela Lei nº 6.838, de 20/02/2006, publicada no DOE Nº 30628, de 21/02/2006.

ÉTICA E QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO

1 Ética. 01
1.1 Ética e moral. 01
1.2 Os valores, a ética e a lei. 01
1.3 Conduta ética. 01
1.4 Ética profissional. 01
1.5 Ética e responsabilidade social. 01
2 Qualidade no atendimento ao público. 07
2.1 Comunicabilidade, apresentação, atenção, cortesia, interesse, presteza, eficiência, tolerância, discrição, conduta e objetividade. 07
2.2 Comunicação e relações públicas. 07
3 Gestão da qualidade. 21
3.1 Qualidade em prestação de serviços: as dimensões da qualidade pessoal e profissional. 21
3.2 Fatores determinantes da qualidade. 21
3.3 Normatização técnica e qualidade. 21
4 Trabalho em equipe. 42
4.1 Personalidade e relacionamento. 42
4.2 Eficácia no comportamento interpessoal. 42
4.3 Comportamento receptivo e defensivo, empatia e compreensão mútua. 42
4.4 Relação entre clientes e fornecedores internos. 42

1 ÉTICA. 1.1 ÉTICA E MORAL. 1.2 OS VALORES, A ÉTICA E A LEI. 1.3 CONDUTA ÉTICA. 1.4 ÉTICA PROFISSIONAL. 1.5 ÉTICA E RESPONSABILIDADE SOCIAL.

A área da filosofia do direito que estuda a ética é conhecida como **axiologia**, do grego "valor" + "estudo, tratado". Por isso, a axiologia também é chamada de **teoria dos valores**. Assim, valores e princípios são componentes da ética sob o aspecto da exteriorização de suas diretrizes. Em outras palavras, a mensagem que a ética pretende passar se encontra consubstanciada num conjunto de **valores**, para cada qual corresponde um postulado chamado **princípio**.

De uma maneira geral, a axiologia proporciona um estudo dos padrões de valores dominantes na sociedade que revelam princípios básicos. Valores e princípios, por serem elementos que permitem a compreensão da ética, também se encontram presentes no estudo do Direito, notadamente quando a posição dos juristas passou a ser mais humanista e menos positivista (se preocupar mais com os valores inerentes à dignidade da pessoa humana do que com o que a lei específica determina).

Os juristas, descontentes com uma concepção positivista, estadística e formalista do Direito, insistem na importância do elemento moral em seu funcionamento, no papel que nele desempenham a boa e a má-fé, a intenção maldosa, os bons costumes e tantas outras noções cujo aspecto ético não pode ser desprezado. Algumas dessas regras foram promovidas à categoria de princípios gerais do direito e alguns juristas não hesitam em considerá-las obrigatórias, mesmo na ausência de uma legislação que lhes concedesse o estatuto formal de lei positiva, tal como o princípio que afirma os direitos da defesa. No entanto, a Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro é expressa no sentido de aceitar a aplicação dos princípios gerais do Direito (artigo 4°).[1]

É inegável que o Direito possui forte cunho axiológico, diante da existência de valores éticos e morais como diretrizes do ordenamento jurídico, e até mesmo como meio de aplicação da norma. Assim, perante a Axiologia, o Direito não deve ser interpretado somente sob uma concepção formalista e positivista, sob pena de provocar violações ao princípio que justifica a sua criação e estruturação: a **justiça**.

Neste sentido, Montoro[2] entende que o Direito é uma **ciência normativa ética**: "A finalidade do direito é dirigir a conduta humana na vida social. É ordenar a convivência de pessoas humanas. É dar normas ao *agir*, para que cada pessoa tenha o que lhe é devido. É, em suma, dirigir a liberdade, no sentido da justiça. Insere-se, portanto, na categoria das ciências normativas do agir, também denominadas ciências éticas ou morais, em sentido amplo. Mas o Direito se ocupa dessa matéria sob um aspecto especial: o da justiça".

A formação da ordem jurídica, visando a conservação e o progresso da sociedade, se dá à luz de **postulados éticos**. O Direito criado não apenas é irradiação de princípios morais como também força aliciada para a propagação e respeitos desses princípios.

Um dos principais conceitos que tradicionalmente se relaciona à dimensão do **justo** no Direito é o de lei natural. **Lei natural** é aquela inerente à humanidade, independentemente da norma imposta, e que deve ser respeitada acima de tudo. O conceito de lei natural foi fundamental para a estruturação dos direitos dos homens, ficando reconhecido que a pessoa humana possui direitos inalienáveis e imprescritíveis, válidos em qualquer tempo e lugar, que devem ser respeitados por todos os Estados e membros da sociedade.[3]

O Direito natural, na sua formulação clássica, não é um conjunto de normas paralelas e semelhantes às do Direito positivo, mas é o fundamento do Direito positivo. É constituído por aquelas normas que servem de fundamento a este, tais como: "deve se fazer o bem", "dar a cada um o que lhe é devido", "a vida social deve ser conservada", "os contratos devem ser observados" etc., normas essas que são de outra natureza e de estrutura diferente das do Direito positivo, mas cujo conteúdo é a ele transposto, notadamente na Constituição Federal.[4]

Importa fundamentalmente ao Direito que, nas relações sociais, uma ordem seja observada: que seja assegurada individualmente cada coisa que for devida, isto é, que a justiça seja realizada. Pode-se dizer que o objeto formal, isto é, o valor essencial, do direito é a **justiça**.

No sistema jurídico brasileiro, estes princípios jurídicos fundamentais de cunho ético estão instituídos no sistema constitucional, isto é, firmados no texto da Constituição Federal. São os princípios constitucionais os mais importantes do arcabouço jurídico nacional, muitos deles se referindo de forma específica à ética no setor público. O mais relevante princípio da ordem jurídica brasileira é o da dignidade da pessoa humana, que embasa todos os demais princípios jurídico-constitucionais (artigo 1°, III, CF).

Claro, o Direito não é composto exclusivamente por postulados éticos, já que muitas de suas normas não possuem qualquer cunho valorativo (por exemplo, uma norma que estabelece um prazo de 10 ou 15 dias não tem um valor que a acoberta). Contudo, o é em boa parte.

A Moral é composta por diversos valores - bom, correto, prudente, razoável, temperante, enfim, todas as qualidades esperadas daqueles que possam se dizer cumpridores da moral. É impossível esgotar um rol de valores morais, mas nem ao menos é preciso: basta um olhar subjetivo para compreender o que se espera, num caso concreto, para

1 PERELMAN, Chaïm. Ética e Direito. Tradução Maria Ermantina Galvão. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

2 MONTORO, André Franco. **Introdução à ciência do Direito**. 26. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

3 LAFER, Celso. A reconstrução dos direitos humanos: um diálogo com o pensamento de Hannah Arendt. São Paulo: Cia. das Letras, 2009.

4 MONTORO, André Franco. Introdução à ciência do Direito. 26. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

que se consolide o agir moral - bom senso que todos os homens possuem (mesmo o corrupto sabe que está contrariando o agir esperado pela sociedade, tanto que esconde e, geralmente, nega sua conduta). Todos estes valores morais se consolidam em princípios, isto é, princípios são postulados determinantes dos valores morais consagrados.

Segundo Rizzatto Nunes[5], "a importância da existência e do cumprimento de imperativos morais está relacionada a duas questões: a) a de que tais imperativos buscam sempre a realização do Bem - ou da Justiça, da Verdade etc., enfim valores positivos; b) a possibilidade de transformação do ser - comportamento repetido e durável, aceito amplamente por todos (consenso) - em dever ser, pela verificação de certa tendência normativa do real".

Quando se fala em Direito, notadamente no direito constitucional e nas normas ordinárias que disciplinam as atitudes esperadas da pessoa humana, percebem-se os principais valores morais consolidados, na forma de princípios e regras expressos. Por exemplo, quando eu proíbo que um funcionário público receba uma vantagem indevida para deixar de praticar um ato de interesse do Estado, consolido os valores morais da bondade, da justiça e do respeito ao bem comum, prescrevendo a respectiva norma.

Uma norma, conforme seu conteúdo mais ou menos amplo, pode refletir um valor moral por meio de um princípio ou de uma regra. Quando digo que "todos são iguais perante a lei [...]" (art. 5°, *caput*, CF) exteriorizo o valor moral do tratamento digno a todos os homens, na forma de um **princípio** constitucional (princípio da igualdade). Por sua vez, quando proíbo um servidor público de "Solicitar ou receber, para si ou para outrem, direta ou indiretamente, ainda que fora da função ou antes de assumi-la, mas em razão dela, vantagem indevida, ou aceitar promessa de tal vantagem" (art. 317, CP), estabeleço uma **regra** que traduz os valores morais da solidariedade e do respeito ao interesse coletivo. No entanto, sempre por trás de uma regra infraconstitucional haverá um princípio constitucional. No caso do exemplo do art. 317 do CP, pode-se mencionar o princípio do bem comum (objetivo da República segundo o art. 3º, IV, CF – "promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação") e o princípio da moralidade (art. 37, *caput*, CF, no que tange à Administração Pública).

Conforme Alexy[6], a distinção entre regras e princípios é uma distinção entre dois tipos de normas, fornecendo juízos concretos para o dever ser. A diferença essencial é que princípios são normas de otimização, ao passo que regras são normas que são sempre satisfeitas ou não. Se as regras se conflitam, uma será válida e outra não. Se princípios colidem, um deles deve ceder, embora não perca sua validade e nem exista fundamento em uma cláusula de exceção, ou seja, haverá razões suficientes para que em um juízo de sopesamento (ponderação) um princípio prevaleça. Enquanto adepto da adoção de tal critério de equiparação normativa entre regras e princípios, o jurista alemão Robert Alexy é colocado entre os nomes do pós-positivismo.

5 NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **Manual de introdução ao estudo do direito**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

6 ALEXY, Robert. Teoria dos direitos fundamentais. Tradução Virgílio Afonso da Silva. 2. ed. São Paulo: Malheiros, 2011.

Em resumo, valor é a característica genérica que compõe de alguma forma a ética (bondade, solidariedade, respeito...) ao passo que princípio é a diretiva de ação esperada daquele que atende certo valor ético (p. ex., não fazer ao outro o que não gostaria que fosse feito a você é um postulado que exterioriza o valor do respeito; tratar a todos igualmente na medida de sua igualdade é o postulado do princípio da igualdade que reflete os valores da solidariedade e da justiça social). Por sua vez, virtude é a característica que a pessoa possui coligada a algum valor ético, ou seja, é a aptidão para agir conforme algum dos valores morais (ser bondoso, ser solidário, ser temperante, ser magnânimo).

Ética, Moral, Direito, princípios, virtudes e valores são elementos constantemente correlatos, que se complementam e estruturam, delimitando o modo de agir esperado de todas as pessoas na vida social, bem como preconizando quais os nortes para a atuação das instituições públicas e privadas. Basicamente, a ética é composta pela Moral e pelo Direito (ao menos em sua parte principal), sendo que virtudes são características que aqueles que agem conforme a ética (notadamente sob o aspecto Moral) possuem, as quais exteriorizam valores éticos, a partir dos quais é possível extrair postulados que são princípios.

A ética é composta por valores reais e presentes na sociedade._Deste modo, ainda que_ tais valores apareçam deturpados no contexto social, não é possível falar em convivência humana se esses forem desconsiderados. Entre tais valores, destacam-se os preceitos da Moral e o valor do justo (componente ético do Direito).

Se por um lado, é possível constatar que as bruscas transformações sofridas pela sociedade através dos tempos provocaram uma variação no conceito de ética, por outro, não é possível negar que as questões que envolvem o agir ético sempre estiveram presentes no pensamento filosófico e social.

Aliás, **uma característica da ética é a sua imutabilidade**: a mesma ética de séculos atrás está vigente hoje. O respeito ao próximo, por exemplo, nunca será considerada uma atitude antiética. Outra característica da ética é a sua **validade universal**, no sentido de delimitar a diretriz do agir humano para todos os que vivem no mundo. Não há uma ética conforme cada época, cultura ou civilização. A ética é uma só, válida para todos, de forma imutável e definitiva, ainda que surjam novas perspectivas a respeito de sua aplicação prática.

É possível dizer que as diretrizes éticas dirigem o comportamento humano e delimitam os abusos à liberdade, ao estabelecer deveres e direitos de ordem moral, . Configuram-se em exemplos destas leis o respeito à dignidade das pessoas e aos princípios do direito natural, bem como a exigência de solidariedade e a prática da justiça[7].

Outras definições contribuem para compreender o que significa ética:

- Ciência do comportamento adequado dos homens em sociedade, em consonância com a virtude.

7 MONTORO, André Franco. **Introdução à ciência do Direito**. 26. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Noções de sistema operacional (ambientes Linux e Windows 7, 8 e 10). 01
Edição de textos, planilhas e apresentações (ambientes Microsoft Office 2010, 2013 e LibreOffice 5 ou superior). 11
Redes de computadores: Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e Intranet; 39
Programas de navegação (Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome); 39
Programas de correio eletrônico (Microsoft Outlook e Mozilla Thunderbird); 39
Sítios de busca e pesquisa na Internet; 39
Grupos de discussão; 39
Redes sociais;..... 39
Computação na nuvem (cloud computing). 39
Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas. 47
Segurança da informação: Procedimentos de segurança; 47
Noções de vírus, worms e outras pragas virtuais; 47
Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, anti-spyware etc.); 47
Procedimentos de backup; 47
Armazenamento de dados na nuvem (cloud storage)..... 47

NOÇÕES DE SISTEMA OPERACIONAL (AMBIENTES LINUX E WINDOWS 7, 8 E 10).

Linux

O Linux é um sistema operacional inicialmente baseado em comandos, mas que vem desenvolvendo ambientes gráficos de estruturas e uso similares ao do Windows. Apesar desses ambientes gráficos serem cada vez mais adotados, os comandos do Linux ainda são largamente empregados, sendo importante seu conhecimento e estudo.

Outro termo muito usado quando tratamos do Linux é o *kernel*, que é uma parte do sistema operacional que faz a ligação entre *software* e máquina, é a camada de *software* mais próxima do *hardware*, considerado o núcleo do sistema. O Linux teve início com o desenvolvimento de um pequeno *kernel*, desenvolvido por Linus Torvalds, em 1991, quando era apenas um estudante finlandês. Ao *kernel* que Linus desenvolveu, deu o nome de Linux. Como o *kernel* é capaz de fazer gerenciamentos primários básicos e essenciais para o funcionamento da máquina, foi necessário desenvolver módulos específicos para atender várias necessidades, como por exemplo um módulo capaz de utilizar uma placa de rede ou de vídeo lançada no mercado ou até uma interface gráfica como a que usamos no Windows.

Uma forma de atender a necessidade de comunicação entre *ker- nel* e aplicativo é a chamada do sistema (*System Call*), que é uma interface entre um aplicativo de espaço de usuário e um serviço que o *kernel* fornece.

Como o serviço é fornecido no *kernel*, uma chamada direta não pode ser executada; em vez disso, você deve utilizar um processo de cruzamento do limite de espaço do usuário/ *kernel*.

No Linux também existem diferentes run levels de operação. O run level de uma inicialização padrão é o de número 2.

Como o Linux também é conhecido por ser um sistema operacional que ainda usa muitos comandos digitados, não poderíamos deixar de falar sobre o Shell, que é justamente o programa que permite ao usuário digitar comandos que sejam inteligíveis pelo sistema operacional e executem funções.

No MS DOS, por exemplo, o Shell era o command.com, através do qual podíamos usar comandos como o dir, cd e outros. No Linux, o Shell mais usado é o *Bash*, que, para usuários comuns, aparece com o símbolo $, e para o *root*, aparece como símbolo #.

Temos também os termos usuário e superusuário. Enquanto ao usuário é dada a permissão de utilização de comandos simples, ao superusuário é permitido configurar quais comandos os usuários po- dem usar, se eles podem apenas ver ou também alterar e gravar dire- tórios, ou seja, ele atua como o administrador do sistema. O diretório padrão que contém os programas utilizados pelo superusuário para o gerenciamento e a manutenção do sistema é o **/sbin.**

/bin - Comandos utilizados durante o boot e por usuários comuns.

/sbin - Como os comandos do /bin, só que não são utilizados pelos usuários comuns.

Por esse motivo, o diretório sbin é chamado de superusuário, pois existem comandos que só podem ser utilizados nesse diretório. É como se quem estivesse no diretório sbin fosse o administrador do sistema, com permissões especiais de inclusões, exclusões e alterações.

Comandos básicos

Iniciaremos agora o estudo sobre vários comandos que podemos usar no Shell do Linux:

-addgroup - adiciona grupos

-adduser - adiciona usuários

-apropos - realiza pesquisa por palavra ou string

-cat - mostra o conteúdo de um arquivo binário ou texto

-cd - entra num diretório (exemplo: cd docs) ou retorna para home

cd <pasta> – vai para a pasta especificada. exemplo: cd /usr/bin/

-chfn - altera informação relativa a um utilizador

-chmod - altera as permissões de arquivos ou diretórios. É um comando para manipulação de arquivos e diretórios que muda as permissões para acesso àqueles. por exemplo, um diretório que poderia ser de escrita e leitura, pode passar a ser apenas leitura, impedindo que seu conteúdo seja alterado.

-chown - altera a propriedade de arquivos e pastas (dono)

-clear – limpa a tela do terminal

-cmd>>txt - adiciona o resultado do comando (cmd) ao fim do arquivo (txt)

-cp - copia diretórios 'cp -r' copia recursivamente

-df - reporta o uso do espaço em disco do sistema de arquivos

-dig - testa a configuração do servidor DNs

-dmesg - exibe as mensagens da inicialização (log)

-du - exibe estado de ocupação dos discos/partições

-du -msh - mostra o tamanho do diretório em megabytes

-env - mostra variáveis do sistema

-exit – sair do terminal ou de uma sessão de root.

-/etc – É o diretório onde ficam os arquivos de configuração do sistema

-/etc/skel – É o diretório onde fica o padrão de arquivos para o diretório Home de novos usuários.

-fdisk -l – mostra a lista de partições.

-find - comando de busca ex: find ~/ -cmin -3

-find – busca arquivos no disco rígido.

-halt -p – desligar o computador.

-head - mostra as primeiras 10 linhas de um arquivo

-history – mostra o histórico de comandos dados no terminal.

-ifconfig - mostra as interfaces de redes ativas e as informações relacionadas a cada uma delas

-iptraf - analisador de tráfego da rede com interface gráfica baseada em diálogos

-kill - manda um sinal para um processo. Os sinais sIGTErm e sIGKILL encerram o processo.

-kill -9 xxx – mata o processo de número xxx.

-killall - manda um sinal para todos os processos.
-less - mostra o conteúdo de um arquivo de texto com controle
-ls - listar o conteúdo do diretório
-ls -alh - mostra o conteúdo detalhado do diretório
-ls –ltr - mostra os arquivos no formado longo (l) em ordem inversa (r) de data (t)
-man - mostra informações sobre um comando
-mkdir - cria um diretório. É um comando utilizado na raiz do Linux para a criação de novos diretórios.

Na imagem a seguir, no prompt ftp, foi criado o diretório chamado "myfolder".

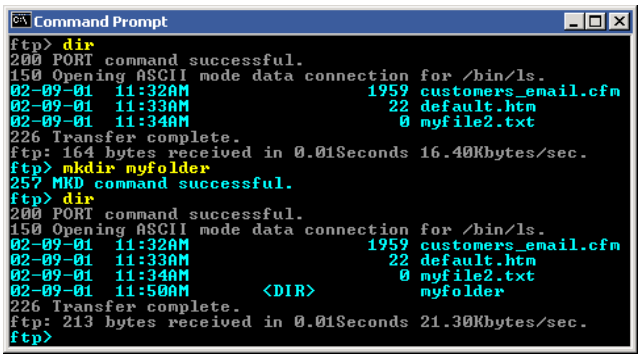


Figura 22: *Prompt "ftp"*

-mount – montar partições em algum lugar do sistema.
-mtr - mostra rota até determinado IP
-mv - move ou renomeia arquivos e diretórios
-nano – editor de textos básico.
-nfs - sistema de arquivos nativo do sistema operacional Linux, para o compartilhamento de recursos pela rede
-netstat - exibe as portas e protocolos abertos no sistema.
-nmap - lista as portas de sistemas remotos/locais atrás de portas abertas.
-nslookup - consultas a serviços DNs
-ntsysv - exibe e configura os processos de inicialização
-passwd - modifica senha (password) de usuários
-ps - mostra os processos correntes
-ps –aux - mostra todos os processos correntes no sistema
-ps -e – lista os processos abertos no sistema.
-pwd - exibe o local do diretório atual. o prompt padrão do Linux exibe apenas o último nome do caminho do diretório atual. para exibir o caminho completo do diretório atual digite o comando pwd. Linux@fedora11 – é a versão do Linux que está sendo usada. help pwd – é o comando que nos mostrará o conteúdo da ajuda sobre o pwd. A informação do help nos mostra-nos que pwd imprime o nome do diretório atual.
-reboot – reiniciar o computador.
-recode - recodifica um arquivo ex: recode iso-8859-15.. utf8 file_to_change.txt
-rm - remoção de arquivos (também remove diretórios)
-rm -rf - exclui um diretório e todo o seu conteúdo
-rmdir - exclui um diretório (se estiver vazio)
-route - mostra as informações referentes às rotas
-shutdown -r now – reiniciar o computador
-split - divide um arquivo

-smbpasswd - No sistema operacional Linux, na versão samba, smbpasswd permite ao usuário alterar sua senha criptografada smb que é armazenada no arquivo smbpasswd (normalmente no diretório privado sob a hierarquia de diretórios do samba). os usuários comuns só podem executar o comando sem opções. Ele os levará para que sua senha velha smb seja digitada e, em seguida, pedir-lhes sua nova senha duas vezes, para garantir que a senha foi digitada corretamente. Nenhuma senha será mostrada na tela enquanto está sendo digitada.
-su - troca para o superusuário root (é exigida a senha)
-su user - troca para o usuário especificado em 'user' (é exigida a senha)
-tac - semelhante ao cat, mas inverte a ordem
-tail - o comando tail mostra as últimas linhas de um arquivo texto, tendo como padrão as 10 últimas linhas. Sua sintaxe é: tail nome_do_arquivo. Ele pode ser acrescentado de alguns parâmetros como o -n que mostra o [numero] de linhas do final do arquivo; o – c [numero] que mostra o [numero] de bytes do final do arquivo e o – f que exibe continuamente os dados do final do arquivo à medida que são acrescentados.
-tcpdump sniffer - sniffer é uma ferramenta que "ouve" os pacotes
-top – mostra os processos do sistema e dados do processador.
-touch touch foo.txt - cria um arquivo foo.txt vazio; também altera data e hora de modificação para agora
-traceroute - traça uma rota do host local até o destino mostrando os roteadores intermediários
-umount – desmontar partições.
-uname -a – informações sobre o sistema operacional
-userdel - remove usuários
-vi - editor de ficheiros de texto
-vim - versão melhorada do editor supracitado
-which - mostra qual arquivo binário está sendo chamado pelo shell quando chamado via linha de comando
-who - informa quem está logado no sistema

Não são só comandos digitados via teclado que podemos executar no Linux. Várias versões foram desenvolvidas e o *kernel* evoluiu muito. Sobre ele rodam as mais diversas interfaces gráficas, baseadas principalmente no servidor de janelas XFree. Entre as mais de vinte interfaces gráficas criadas para o Linux, vamos citar o KDE.

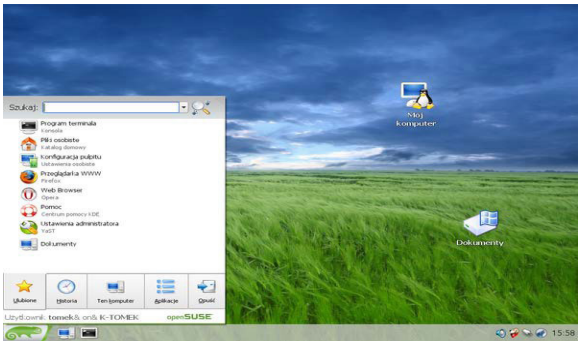


Figura 23: Menu K, na versão Suse – imagem obtida de http://pt.wikibooks. org/wiki/Linux_para_iniciantes/A_interface_gr%C3%A1fica_KDE

NOVA CONCURSOS

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS
Auxiliar em Regulação de Serviços Públicos

1 Leis Federais. 01
1.1 Lei Federal no. 8.987/1995 e suas alterações - dispõe sobre o Regime de Concessão e Permissão da Prestação de Serviços Públicos previstos no art. 175 da Constituição Federal e dá outras providências. 01
1.2 2 Lei Federal no. 9.074/1995 e suas alterações - estabelece normas para outorga e prorrogações das concessões e permissões de serviços públicos e dá outras providências. 08
2 Leis Estaduais. 15
2.1 Decreto nº 1.823/2017 – regulamenta o transporte público alternativo. 15
2.2 Decreto nº 1.935/ 2017 – regulamenta as isenções no serviço de transporte intermunicipal de passageiros. 16
3 Resoluções ARCON/PA. 17
3.1 Resolução nº. 06/2018 e suas alterações - dispõe sobre o transporte intermunicipal alternativo (contendo as alterações constantes das Resoluções ARCON nºs. 06/1999, 13/1999 e 15/2003). 17
3.2 Resolução nº. 01/2000 – disciplina a operação do serviço convencional de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros (contendo as alterações constantes das Resoluções ARCON nºs. 10/2000 e 01/2002). 25
3.3 Resolução nº. 09/2000 – disciplina a operação do serviço hidroviário intermunicipal de travessias. 34
3.4 Resolução nº. 02/2001 – disciplina a operação do serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros. 41
3.5 Resolução nº. 03/2001 – disciplina procedimentos para registro e atualização cadastral (contendo a alteração constante da Resolução ARCON nº. 03/2006). 46
3.6 Resolução nº. 15/2010 – disciplina a operação doserviço complementar de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros (contendo a alteração constante da Resolução CONERC nº. 01/2018). 47
4 Noções de Direito Administrativo. 63
4.1 Direito Administrativo: conceito, fontes, princípios. 63
4.2 Administração Pública: natureza, elementos, poderes e organização, natureza, fins e princípios; administração direta e indireta; planejamento, coordenação, descentralização, delegação de competência, controle. 63
4.3 Atos administrativos: conceito e requisitos; atributos; invalidação; classificação; espécies. 77
4.4 Controle e responsabilização da administração: controle administrativo; controle judicial; controle legislativo; responsabilidade civil do Estado. 91
5 Noções de administração de recursos humanos. 103
5.1 As organizações e as pessoas que nelas trabalham. 103
5.2 Funções gerais e atividades de rotina. 103
6 Noções de administração financeira. 108
6.1 Objetivo, funções e estrutura, finanças, patrimônio, liquidez e rentabilidade. 108
7 Administração de material e controle patrimonial. 109
7.1 Noções e conceitos em administração de material e em controle patrimonial. 109
7.2 Manutenção, planejamento, controle e movimentação de estoques de materiais. 109
7.3 Inventário patrimonial e de materiais. 109
7.4 Armazenamento e movimentação de materiais. 109
8 Noções de arquivamento e procedimentos administrativos. 124
8.1 Arquivo e sua documentação. 124
8.2 Organização de um arquivo. 124
8.3 Técnicas e métodos de arquivamento. 124
8.4 Modelos de arquivos e tipos de pastas. 124
8.5 Arquivamento de registros informatizados. 124
9 Noções de uso de equipamentos de escritório. 148
10 Construção, uso e processamento de informações usando planilhas MS-Excel (versão 11.0 ou superior). 150
11 Elaboração de documentos usando software de edição de textos MS-Word (versão 11.0 ou superior). 150

1 LEIS FEDERAIS. 1.1 LEI FEDERAL NO. 8.987/1995 E SUAS ALTERAÇÕES - DISPÕE SOBRE O REGIME DE CONCESSÃO E PERMISSÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS PREVISTOS NO ART. 175 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

LEI Nº 8.987, DE 13 DE FEVEREIRO DE 1995.

Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Capítulo I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º As concessões de serviços públicos e de obras públicas e as permissões de serviços públicos reger-se-ão pelos termos do art. 175 da Constituição Federal, por esta Lei, pelas normas legais pertinentes e pelas cláusulas dos indispensáveis contratos.

Parágrafo único. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios promoverão a revisão e as adaptações necessárias de sua legislação às prescrições desta Lei, buscando atender as peculiaridades das diversas modalidades dos seus serviços.

Art. 2º Para os fins do disposto nesta Lei, considera-se:

I - poder concedente: a União, o Estado, o Distrito Federal ou o Município, em cuja competência se encontre o serviço público, precedido ou não da execução de obra pública, objeto de concessão ou permissão;

II - concessão de serviço público: a delegação de sua prestação, feita pelo poder concedente, mediante licitação, na modalidade de concorrência, à pessoa jurídica ou consórcio de empresas que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco e por prazo determinado;

III - concessão de serviço público precedida da execução de obra pública: a construção, total ou parcial, conservação, reforma, ampliação ou melhoramento de quaisquer obras de interesse público, delegada pelo poder concedente, mediante licitação, na modalidade de concorrência, à pessoa jurídica ou consórcio de empresas que demonstre capacidade para a sua realização, por sua conta e risco, de forma que o investimento da concessionária seja remunerado e amortizado mediante a exploração do serviço ou da obra por prazo determinado;

IV - permissão de serviço público: a delegação, a título precário, mediante licitação, da prestação de serviços públicos, feita pelo poder concedente à pessoa física ou jurídica que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco.

Art. 3º As concessões e permissões sujeitar-se-ão à fiscalização pelo poder concedente responsável pela delegação, com a cooperação dos usuários.

Art. 4º A concessão de serviço público, precedida ou não da execução de obra pública, será formalizada mediante contrato, que deverá observar os termos desta Lei, das normas pertinentes e do edital de licitação.

Art. 5º O poder concedente publicará, previamente ao edital de licitação, ato justificando a conveniência da outorga de concessão ou permissão, caracterizando seu objeto, área e prazo.

Capítulo II
DO SERVIÇO ADEQUADO

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

§ 2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.

§ 3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando:

I - motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações; e,

II - por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade.

Capítulo III
DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS

Art. 7º. Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:

I - receber serviço adequado;

II - receber do poder concedente e da concessionária informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos;

III - obter e utilizar o serviço, com liberdade de escolha entre vários prestadores de serviços, quando for o caso, observadas as normas do poder concedente. (Redação dada pela Lei nº 9.648, de 1998)

IV - levar ao conhecimento do poder público e da concessionária as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes ao serviço prestado;

V - comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos praticados pela concessionária na prestação do serviço;

VI - contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhes são prestados os serviços.

Art. 7º-A. As concessionárias de serviços públicos, de direito público e privado, nos Estados e no Distrito Federal, são obrigadas a oferecer ao consumidor e ao usuário, dentro do mês de vencimento, o mínimo de seis datas opcionais para escolherem os dias de vencimento de seus débitos. (Incluído pela Lei nº 9.791, de 1999)

Parágrafo único. (VETADO) (Incluído pela Lei nº 9.791, de 1999)

Capítulo IV
DA POLÍTICA TARIFÁRIA

Art. 8º (VETADO)

Art. 9º A tarifa do serviço público concedido será fixada pelo preço da proposta vencedora da licitação e preservada pelas regras de revisão previstas nesta Lei, no edital e no contrato.

§ 1º A tarifa não será subordinada à legislação específica anterior e somente nos casos expressamente previstos em lei, sua cobrança poderá ser condicionada à existência de serviço público alternativo e gratuito para o usuário. (Redação dada pela Lei nº 9.648, de 1998)

§ 2º Os contratos poderão prever mecanismos de revisão das tarifas, a fim de manter-se o equilíbrio econômico-financeiro.

§ 3º Ressalvados os impostos sobre a renda, a criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais, após a apresentação da proposta, quando comprovado seu impacto, implicará a revisão da tarifa, para mais ou para menos, conforme o caso.

§ 4º Em havendo alteração unilateral do contrato que afete o seu inicial equilíbrio econômico-financeiro, o poder concedente deverá restabelecê-lo, concomitantemente à alteração.

Art. 10. Sempre que forem atendidas as condições do contrato, considera-se mantido seu equilíbrio econômico-financeiro.

Art. 11. No atendimento às peculiaridades de cada serviço público, poderá o poder concedente prever, em favor da concessionária, no edital de licitação, a possibilidade de outras fontes provenientes de receitas alternativas, complementares, acessórias ou de projetos associados, com ou sem exclusividade, com vistas a favorecer a modicidade das tarifas, observado o disposto no art. 17 desta Lei.

Parágrafo único. As fontes de receita previstas neste artigo serão obrigatoriamente consideradas para a aferição do inicial equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

Art. 12. (VETADO)

Art. 13. As tarifas poderão ser diferenciadas em função das características técnicas e dos custos específicos provenientes do atendimento aos distintos segmentos de usuários.

Capítulo V
DA LICITAÇÃO

Art. 14. Toda concessão de serviço público, precedida ou não da execução de obra pública, será objeto de prévia licitação, nos termos da legislação própria e com observância dos princípios da legalidade, moralidade, publicidade, igualdade, do julgamento por critérios objetivos e da vinculação ao instrumento convocatório.

Art. 15. No julgamento da licitação será considerado um dos seguintes critérios: (Redação dada pela Lei nº 9.648, de 1998)

I - o menor valor da tarifa do serviço público a ser prestado; (Redação dada pela Lei nº 9.648, de 1998)

II - a maior oferta, nos casos de pagamento ao poder concedente pela outorga da concessão; (Redação dada pela Lei nº 9.648, de 1998)

III - a combinação, dois a dois, dos critérios referidos nos incisos I, II e VII; (Redação dada pela Lei nº 9.648, de 1998)

IV - melhor proposta técnica, com preço fixado no edital; (Incluído pela Lei nº 9.648, de 1998)

V - melhor proposta em razão da combinação dos critérios de menor valor da tarifa do serviço público a ser prestado com o de melhor técnica; (Incluído pela Lei nº 9.648, de 1998)

VI - melhor proposta em razão da combinação dos critérios de maior oferta pela outorga da concessão com o de melhor técnica; ou (Incluído pela Lei nº 9.648, de 1998)

VII - melhor oferta de pagamento pela outorga após qualificação de propostas técnicas. (Incluído pela Lei nº 9.648, de 1998)

§ 1º A aplicação do critério previsto no inciso III só será admitida quando previamente estabelecida no edital de licitação, inclusive com regras e fórmulas precisas para avaliação econômico-financeira. (Redação dada pela Lei nº 9.648, de 1998)

§ 2º Para fins de aplicação do disposto nos incisos IV, V, VI e VII, o edital de licitação conterá parâmetros e exigências para formulação de propostas técnicas. (Redação dada pela Lei nº 9.648, de 1998)

§ 3º O poder concedente recusará propostas manifestamente inexequíveis ou financeiramente incompatíveis com os objetivos da licitação. (Redação dada pela Lei nº 9.648, de 1998)

§ 4º Em igualdade de condições, será dada preferência à proposta apresentada por empresa brasileira. (Redação dada pela Lei nº 9.648, de 1998)

Art. 16. A outorga de concessão ou permissão não terá caráter de exclusividade, salvo no caso de inviabilidade técnica ou econômica justificada no ato a que se refere o art. 5º desta Lei.

Art. 17. Considerar-se-á desclassificada a proposta que, para sua viabilização, necessite de vantagens ou subsídios que não estejam previamente autorizados em lei e à disposição de todos os concorrentes.

§ 1º Considerar-se-á, também, desclassificada a proposta de entidade estatal alheia à esfera político-administrativa do poder concedente que, para sua viabilização, necessite de vantagens ou subsídios do poder público controlador da referida entidade. (Renumerado do parágrafo único pela Lei nº 9.648, de 1998)

§ 2º Inclui-se nas vantagens ou subsídios de que trata este artigo, qualquer tipo de tratamento tributário diferenciado, ainda que em conseqüência da natureza jurídica do licitante, que comprometa a isonomia fiscal que deve prevalecer entre todos os concorrentes. (Incluído pela Lei nº 9.648, de 1998)