

Secretaria de Estado de Educação de Minas Gerais

SEE-MG

Assistente Técnico da Educação Básica (ATB) – Técnico da Educação (TDE)

NV-008MA-25-SEE-MG-ASSIT-TEC-ED-ATB



Amostra grátis da apostila SEE-MG - Assistente Técnico da Educação Básica (ATB) – Técnico da Educação (TDE)
Para adquirir o material completo, acesse www.novaconcursos.com.br.

SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA.....	9
■ TEXTOS	9
INTERPRETAÇÃO E COMPREENSÃO DE TEXTOS.....	9
■ LÍNGUA E LINGUAGEM	11
AS FUNÇÕES DA LINGUAGEM	11
Gênero Poético.....	12
TEXTO NARRATIVO	12
TEXTO DESCRITIVO	13
TEXTO DISSERTATIVO	14
DISCURSO DIRETO, INDIRETO E INDIRETO LIVRE	14
AS FIGURAS DE LINGUAGEM	15
■ FONÉTICA – FONOLOGIA	19
FONEMAS	19
VOGAIS, CONSOANTES E SEMIVOGAIS, ENCONTROS VOCÁLICOS, CONSONANTAIS, DÍGRAFOS E SÍLABAS	19
ORTOGRAFIA	19
NÚMERO DE SÍLABAS	20
DIVISÃO SILÁBICA	20
ACENTUAÇÃO GRÁFICA	21
CORREÇÃO ORTOGRÁFICA	21
■ MORFOLOGIA: ESTRUTURA E FORMAÇÃO DE PALAVRAS	21
MORFEMAS E AFIXOS	22
PROCESSOS DE FORMAÇÃO DE PALAVRAS	23
■ CLASSES GRAMATICAIS: IDENTIFICAÇÃO, CLASSIFICAÇÕES E EMPREGO	25
■ SINTAXE	45
FRASE, ORAÇÃO E PERÍODO	45
PERÍODO SIMPLES – TERMOS DA ORAÇÃO: IDENTIFICAÇÃO, CLASSIFICAÇÕES E EMPREGO	46
■ LITERATURA	51

DENOTAÇÃO E CONOTAÇÃO	51
CONCEITUAÇÃO DE TEXTO LITERÁRIO.....	51
GÊNEROS LITERÁRIOS.....	53
A EVOLUÇÃO DA ARTE LITERÁRIA, EM PORTUGAL E NO BRASIL	54
PERIODIZAÇÃO DA LITERATURA BRASILEIRA: ESTUDO DOS PRINCIPAIS AUTORES DOS ESTILOS DE ÉPOCA.....	55
 MATEMÁTICA APLICADA.....	 85
■ NÚMEROS E OPERAÇÕES: CÁLCULO ARITMÉTICO.....	85
PORCENTAGENS	91
ACRÉSCIMOS E DESCONTOS	93
■ ÁLGEBRA E FUNÇÕES.....	93
PROPORCIONALIDADE - GRANDEZAS DIRETAMENTE PROPORCIONAIS E GRANDEZAS INVERSAMENTE PROPORCIONAIS.....	95
SEQUÊNCIAS E RACIOCÍNIO LÓGICO	97
■ GRANDEZAS E MEDIDAS.....	102
ÁREAS E PERÍMETROS DE FIGURAS PLANAS	102
■ PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA.....	105
TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO, LEITURA E REPRESENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM GRÁFICOS, TABELAS E PICTOGRAMAS	105
MEDIDAS DE TENDÊNCIA CENTRAL	109
 DIREITOS HUMANOS.....	 115
■ LEI FEDERAL Nº 13.146 DE 6 DE JULHO DE 2015: INSTITUI A LEI BRASILEIRA DE INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA (ESTATUTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA).....	115
■ LEI FEDERAL Nº 10.741 DE 1º DE OUTUBRO DE 2003: DISPÕE SOBRE O ESTATUTO DA PESSOA IDOSA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.....	136
■ LEI FEDERAL Nº 8.069 DE 13 DE JULHO DE 1990: DISPÕE SOBRE O ESTATUTO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.....	158
■ DECLARAÇÃO DE SALAMANCA: SOBRE PRINCÍPIOS, POLÍTICAS E PRÁTICAS NA ÁREA DAS NECESSIDADES EDUCATIVAS ESPECIAIS.....	211
■ DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS	213

■ CARTILHA ENFRENTAMENTO AO ASSÉDIO SEXUAL NAS ESCOLAS ESTADUAIS DE MINAS GERAIS	222
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS	227
■ PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	227
■ CONVERGÊNCIAS E DIFERENÇAS ENTRE A GESTÃO PÚBLICA E A GESTÃO PRIVADA	229
EXCELÊNCIA NOS SERVIÇOS PÚBLICOS	230
■ GESTÃO DA QUALIDADE	232
■ O PAPEL DO SERVIDOR	247
CIDADANIA	247
Direitos e Deveres do Cidadão	247
O Cidadão como Usuário e Contribuinte.....	247
■ GESTÃO DE DOCUMENTOS	247
■ CONDUTA PROFISSIONAL: COMUNICAÇÃO VERBAL E APRESENTAÇÃO PESSOAL	265
■ RELAÇÕES HUMANAS NO TRABALHO	266
■ INTERAÇÃO COM O PÚBLICO INTERNO E EXTERNO	268
■ COMUNICAÇÕES ADMINISTRATIVAS: REDAÇÃO DE CORRESPONDÊNCIA E DOCUMENTOS OFICIAIS	270
■ LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD): TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS (HIPÓTESES LEGAIS, CONSENTIMENTO E RESPONSABILIDADE DE CONTROLADORES E OPERADORES)	305
OBJETIVOS E PRINCÍPIOS	305
DEFINIÇÃO DE DADOS PESSOAIS E DADOS SENSÍVEIS	307
DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS	315
APLICAÇÃO DA LGPD NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	316
TRANSPARÊNCIA E PROTEÇÃO DE DADOS EM SERVIÇOS PÚBLICOS	318
■ SISTEMA ÚNICO DE CADASTRO E ENCAMINHAMENTO PARA MATRÍCULA - SUCEM: RESOLUÇÃO SEE Nº 5058, DE 9 DE SETEMBRO DE 2024	319
■ SISTEMA MINEIRO DE ADMINISTRAÇÃO ESCOLAR - SIMADE: RESOLUÇÃO SEE Nº 4055, DE 28 DE DEZEMBRO DE 2018	324
■ INFORMÁTICA BÁSICA: SUÍTE DE APLICATIVOS GOOGLE WORKSPACE	326
DRIVE	326

DOCUMENTOS	328
PLANILHAS	344
GMAIL	357
AGENDA.....	362
■ MANUAL DO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES (SEI!)	368

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Os princípios da administração pública são as diretrizes fundamentais que norteiam a atuação dos agentes públicos no exercício de suas atividades. Eles têm o objetivo de garantir que a administração pública atue de forma ética, transparente, eficiente, eficaz e legal, visando sempre ao interesse público.

O art. 37, da Constituição Federal de 1988, apresenta expressamente esses princípios.

Art. 37 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** [...]

Veja que a Constituição apresenta os princípios, sem estabelecer ordem de importância. Isso implica dizer que, para a Constituição Federal, são conceitos igualmente importantes.

Existe um método mnemônico bem conhecido para lembrar desses princípios, que é o famoso LIMPE.

L	Legalidade
I	Impessoalidade
M	Moralidade
P	Publicidade
E	Eficiência

I LEGALIDADE

O princípio da legalidade é um dos pilares fundamentais da administração pública. Ele estabelece que todas as ações e decisões da administração devem estar em conformidade com a lei, ou seja, ela só pode fazer o que a lei permite.

Esse princípio tem origem no Estado de Direito, que é um sistema em que o poder é exercido de acordo com a lei e com os direitos fundamentais dos cidadãos. A legalidade é, portanto, um princípio que garante a proteção dos cidadãos contra o arbítrio e o abuso de poder por parte dos agentes públicos.

O professor Hely Lopes Meirelles nos leciona que:

[...] a legalidade, como princípio de administração, significa que o administrador público está, em toda sua atividade funcional, sujeito aos mandamentos da lei, e às exigências do bem comum, e deles não se pode afastar ou desviar, sob pena de praticar ato inválido e expor-se à responsabilidade disciplinar, civil e criminal, conforme o caso (Meirelles, 2005, n.p.).

Existem dois subprincípios que originam-se da legalidade. São eles:

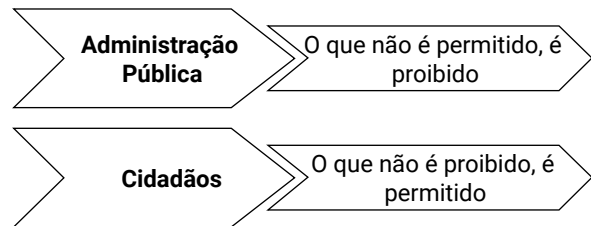
- **Princípios da autonomia da vontade:** aplica aos particulares e determina que ninguém é obrigado a fazer algo, senão em virtude de lei. Ou seja, o particular pode fazer tudo o que não for proibido. Nesse sentido, há previsão expressa na constituição;

Art. 5º [...]

II - Ninguém será obrigado a fazer ou a deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei.

[...]

- **Princípio da legalidade estrita:** aplica-se à administração pública, determinando que só ela pode agir quando houver previsão legal. Ou seja, para a administração pública, tudo que não é permitido, é proibido.



Portanto, ainda há espaço para que os agentes públicos utilizem seu poder discricionário em algumas circunstâncias. Para isso, é necessário que sejam observados outros princípios administrativos, como a razoabilidade e a proporcionalidade. Assim, em determinadas situações, pode ser necessário realizar uma análise de conveniência e oportunidade para escolher a melhor conduta a ser adotada em um caso específico.

Por fim, como todos os demais princípios, o princípio da legalidade não é absoluto, sendo possível encontrar algumas exceções como: as medidas provisórias, o Estado de defesa e o Estado de sítio.

Importante!

Embora o princípio da legalidade seja essencial na atuação da administração pública, ele não pode prever todas as situações que podem surgir.

I IMPESSOALIDADE

Já o princípio da impessoalidade busca garantir que as ações e decisões tomadas pela administração pública sejam direcionadas ao interesse público, sem favorecer ou prejudicar pessoas específicas. Em outras palavras, a administração pública deve agir **sempre** de forma impessoal, sem considerar características econômicas, políticas ou pessoais dos indivíduos envolvidos em determinado processo. As condutas administrativas devem ser pautadas pelos interesses coletivos.

Além disso, esse princípio busca evitar que o administrador utilize suas atribuições para finalidades diversas das previstas em lei, como para beneficiar amigos, familiares ou grupos específicos.

[...] a administração não pode atuar com vistas a prejudicar ou beneficiar pessoas determinadas, uma vez que é sempre o interesse público que tem que nortear o seu comportamento (Di Pietro, 2011).

Conseguimos ver a aplicabilidade desse princípio em diversos dispositivos, como, por exemplo: realização de concursos para ocupação de cargo público; exigência de licitação para contratar com poder público; pagamento de dívidas públicas por meio de Requisições de Pequeno Valor (RPV) e precatórios; publicação das decisões.

Desse princípio, derivam-se alguns entendimentos:

- **Princípio da finalidade:** o ato administrativo deve seguir o fim público e a finalidade especificada em lei. Em outras palavras, a finalidade da atividade administrativa deve estar voltada para o interesse público e não para interesses particulares;
- **Princípio da igualdade ou princípio da isonomia:** o ato administrativo deve atender todos os administrados, sem discriminação indevida. Esse princípio está diretamente relacionado ao art. 5º, da Constituição Federal, que garante a igualdade de todos perante a lei, sem distinção de qualquer natureza. Dessa forma, a administração pública deve pautar suas ações de modo a não fazer qualquer tipo de diferenciação entre as pessoas, tratando-as com imparcialidade e justiça;
- **Vedação à promoção pessoal:** é proibido a utilização de recursos públicos para a promoção pessoal de agentes públicos ou de autoridades, seja para fins eleitorais ou outros fins que visem à autopromoção. Esta vedação é importante para garantir a igualdade entre os candidatos e a lisura dos processos eleitorais, evitando que o uso indevido da máquina pública possa interferir no resultado das eleições;
- **Impedimento e suspeição:** a administração pública deve afastar dos processos pessoas impossibilitadas de exercer sua imparcialidade. Esses institutos têm como objetivo garantir a imparcialidade do agente público em todos os seus atos.

Importante, também, tratarmos aqui sobre a Súmula Vinculante nº 13, do STF. Confirmamos sua redação:

Súmula nº 13 (STF) *A nomeação de cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, da autoridade nomeante ou de servidor da mesma pessoa jurídica investido em cargo de direção, chefia ou assessoramento, para o exercício de cargo em comissão ou de confiança ou, ainda, de função gratificada na administração pública direta e indireta em qualquer dos poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, compreendido o ajuste mediante designações recíprocas, viola a Constituição Federal.*

Nota-se que o princípio da impessoalidade foi essencial na edição desta súmula. Ao nomear parentes para cargos em comissão ou de confiança, o agente público pode estar violando o princípio da impessoalidade, uma vez que está privilegiando pessoas próximas a ele em detrimento da seleção de pessoas mais capacitadas para ocupar tais cargos.

Existe uma discussão sobre qual o significado da moralidade enquanto princípio da administração pública, inscrito no art. 37, da CF, e pelo menos duas correntes se apresentam. Em linhas gerais, a primeira corrente percebe a moralidade equiparada à ética e à moral comum. Já a segunda, percebe a moralidade como um princípio mais afeto ao próprio direito e, portanto, consubstanciado na violação da legalidade. Ou seja, existe um paralelo entre a conduta exigida pelo estado do agente e os termos da moralidade.

Ambas as correntes têm autores renomados. Veja o que o professor Hely Lopes Meirelles afirma:

O agente administrativo, como ser humano dotado de capacidade de atuar, deve, necessariamente, distinguir o Bem do Mal, o Honesto do Desonesto. E ao atuar, não poderá desprezar o elemento ético da sua conduta. Assim, não terá que decidir somente entre o legal e o ilegal, o justo do injusto, o conveniente e o inconveniente, o oportuno e o inoportuno, mas também entre o honesto e o desonesto (Meirelles, 2012).

Na mesma linha de ação, a professora Maria Sylvia Zanella Di Pietro, titular da USP, dispõe:

Mesmo os comportamentos ofensivos da moral comum implicam ofensa ao princípio da moralidade administrativa. É importante saber que, mesmo o servidor atuando em consonância com a lei, se ofende a moral, os bons costumes, as regras de boa administração, os princípios de justiça e de equidade, a ideia comum de honestidade, estará havendo ofensa ao princípio da moralidade administrativa (Di Pietro, 2011)

Apoiando-se na segunda corrente, a moralidade administrativa co-mo derivação de ilícito normativo jurídico é evidenciada por autores co-mo José Afonso da Silva e Márcio Cammarosano, os quais defendem que a violação à moralidade administrativa opera-se quando o administrador age contra normas que tutelam a boa-fé, lealdade, probidade e ética no exercício da função administrativa — o que denomina-se moral objetiva. A explicação de Márcio Cammarosano sobre o princípio da moralidade é a seguinte:

O que não nos é dado fazer é associar referido princípio direta e imediatamente à moral comum, vigente na sociedade num certo momento histórico, como se toda a ordem moral supostamente prevalente tivesse sido juridicizada por força do mesmo. [...] O princípio da moralidade administrativa não agrega ao mundo do Direito, por si só, qualquer norma moral que, se violada, implicaria invalidade do ato. Não há que se falar em ofensa à moralidade administrativa se ofensa não houver ao Direito. Mas só se pode falar em ofensa à moralidade administrativa se a ofensa ao Direito caracterizar também ofensa a preceito moral por ele juridicizado, e não é o princípio da moralidade que, de per si, juridiciza preceitos morais. Portanto, violar a moralidade administrativa é violar o Direito. É questão de legalidade. A só violação de preceito moral, não juridicizado, não implica invalidade do ato. A só ofensa a preceito que não consagra, explícita ou implicitamente, valores morais, implica invalidade do ato, mas não imoralidade administrativa.

Em síntese, o princípio da moralidade implica que a administração pública deve atuar de acordo com os valores éticos e morais da sociedade, sempre buscando o bem comum.

Esse princípio é aplicado na administração pública em três sentidos:

- na concretização dos valores da lei;
- na observância dos costumes administrativos;
- vinculados ao princípio da probidade.

| PUBLICIDADE

A publicidade é um termo que se refere à qualidade ou estado do que é público, ou seja, o que pode ser conhecido, acessível ou divulgado para todas as pessoas.

Para o direito administrativo, publicidade é o dever de transparência da administração pública. Cabe destacar que a publicidade é um requisito da eficácia e da moralidade, pois somente com o livre acesso às informações, a sociedade — como um todo — poderá vistoriar os atos da administração pública.

A publicidade pode se dar por meio de diferentes canais, como em publicações de diários oficiais, divulgações em sites oficiais, realização de audiências públicas, publicação de relatórios de gestão, livre acesso a processos judiciais, portal da transparência, entre outros. É importante destacar que o referido princípio não se restringe apenas aos atos que já foram realizados, mas também aplica-se a processos e informações em tramitação.

O objetivo desse princípio é garantir a transparência e a lisura na administração pública, evitando o sigilo excessivo e a ocultação de informações que possam ser relevantes para o interesse público. Ademais, como dito, a publicidade é uma forma de garantir a participação dos cidadãos na gestão pública, permitindo que eles tenham acesso a informações relevantes e possam opinar e fiscalizar a atuação do Estado.

É importante ressaltar que a publicidade deve respeitar outros princípios da administração pública, como a proteção da privacidade e a preservação da segurança nacional. É necessário encontrar um equilíbrio entre a transparência e a proteção de informações sensíveis, de forma a garantir o funcionamento adequado da máquina pública.

Dica

A regra é a publicidade, a privação de dados é exceção.

A Constituição Federal determina expressamente que:

Art. 5º [...]
XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;
[...]

Nessa esteira, corroborando com este princípio, existe a Lei nº 12.527, de 2011, também conhecida como Lei de Acesso à Informação. Esta lei trouxe toda a base normativa de regras e exceções de aplicação da publicidade.

Esse princípio tem tamanha relevância em nosso ordenamento jurídico que a Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429, de 1992) trata como ato de improbidade a recusa de publicidade a atos oficiais por parte do agente público, tornando-o passível à aplicação de sanções.

| EFICIÊNCIA

Por último, e não menos importante, temos o princípio da eficiência. Este estabelece que a administração pública deve buscar a máxima eficiência na prestação de serviços públicos, visando à satisfação do interesse público e ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis.

A eficiência na administração pública implica uma atuação voltada para resultados, como metas claras e mensuráveis, planejamento estratégico, gestão participativa e avaliação constante dos processos e resultados. Além disso, requer a utilização de ferramentas de gestão modernas e inovadoras, a capacitação dos servidores e a adoção de práticas transparentes e responsáveis.

Esse princípio é aplicado em dois vieses:

- modo de atuação do agente público;
- organização e funcionamento da administração pública no geral.

O professor Hely Lope de Meirelles sintetiza bem esse conceito. Vejamos:

A eficiência é um dos deveres da Administração Pública, se impõe a todo agente público de realizar suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento funcional (Meirelles, 2005).

| REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Centro Gráfico, 1988.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 24. ed. São Paulo: Atlas, 2011. 876 p.

MEIRELLES, H. L. **Direito Administrativo Brasileiro**. 30. Ed. São Paulo: Malheiros, 2005.

CONVERGÊNCIAS E DIFERENÇAS ENTRE A GESTÃO PÚBLICA E A GESTÃO PRIVADA

No período pós-guerra ocorreu uma verdadeira transformação nos modelos de gestão da administração das empresas privadas. Isso tudo, muito devido a uma nova ordem mundial caracterizado por uma concorrência da economia global, avanços da tecnologia da comunicação e mobilidade do capital internacional.

Esse novo paradigma fez emergir uma economia baseada no conhecimento, incentivando uma maior autonomia aos trabalhadores e aos cidadãos, tendo como foco a busca pela qualidade total.

Nessa ebulição da competitividade global, os cidadãos, detentores de direito e deveres, passaram a exigir do poder público o mesmo nível de qualidade

encontrado no setor privado. Nesse sentido, a visão dos cidadãos como pagadores de impostos foi transformada para visão dos “cidadãos-clientes”, exigindo uma atuação mais eficiente.

Em resposta a essas novas aspirações dos cidadãos, a Administração Pública buscou solucionar essa expectativa implantando as principais técnicas e ferramentas de gestão desenvolvidas nas organizações privadas, objetivando a realização de uma ampla reforma do estado.

Foi se o tempo do serviço público estanque, o que se assiste hoje é uma gestão pública dinâmica, flexível e em busca das melhores técnicas utilizadas na gestão privada, tais como: planejamento estratégico, uso de indicadores, gestão por competências, modelos de qualidades, *balanced scorecard* (filosofia de gestão), entre outros.

Deste modo, podemos afirmar que a principal convergência entre a gestão pública e a privada é que ambas buscam atender às necessidades do cidadão-cliente, com o dever da prestação de contas e respeito às normas jurídicas.

Entretanto, é importante entender que o setor público exige o atendimento de algumas especificidades que inviabilizam a simples cópia das técnicas e ferramentas do setor privado. Nesse sentido, é de suma importância a percepção por partes dos gestores públicos das diferenças e com isso promover a sua adaptação para a realidade pública.

A busca de maior eficiência do aumento da produtividade e da qualidade dos serviços prestados é o que ensina esse novo modelo de gestão pública. E um dos precursores dessa nova visão é sem nenhuma dúvida a publicação do livro “Reinventando o Governo: como o espírito empreendedor está transformando o setor público” dos autores David Osborne e Ted Gaebler. (É um dos livros “queridinhos” das bancas em se tratando de Administração Pública).

Nesse sentido, os autores acima citados, enfatizam que se deve ter um setor público empreendedor sem ser empresa, reinventando o governo sem substituição do mercado.

Dica

Não é necessário **mais** governo ou **menos** governo, e sim um **melhor** governo.

A gestão pública é o instrumento empregado para solucionar coletivamente os problemas e atender as necessidades da sociedade.

Conforme Osborne e Gaebler (1992), para alcançar esse novo modelo de gestão pública deve-se obrigatoriamente seguir os seguintes preceitos:

- **Governo Catalisador:** Promove a atuação interligada entre o poder público, a iniciativa privada e o voluntariado (3º setor). O governo é responsável por coordenar, regular e fomentar, deixando a execução aos demais atores;
- **O governo pertence à comunidade:** dando responsabilidade ao cidadão, em vez de servi-lo. O governo incentiva a participação da comunidade, participando das decisões e colaborando com a fiscalização e o controle dos serviços prestados;
- **Governo competitivo:** introduzindo a competição na prestação de serviços. O governo incentiva a concorrência entre os órgãos públicos na

prestação dos serviços públicos, tendo como finalidade a melhora da qualidade, a redução dos custos e a eficiência;

- **Governo orientado por missões:** transformando órgãos burocratizados. As inúmeras regras da burocracia cedem lugar a um modelo com mais autonomia por parte dos gestores, focado nos objetivos organizacionais;
- **Governo de resultados:** financiando resultados, não recursos. Utilização de indicadores de desempenho, com foco na eficiência dos serviços prestados. Não se financia a estrutura administrativa, e sim a busca pelos objetivos (resultados);
- **Governo e seus clientes:** atendendo as necessidades do cliente e não da burocracia. Identificar as necessidades dos clientes-cidadãos e direcionar seus esforços para o atendimento dessas necessidades;
- **Governo empreendedor:** gerando receitas ao invés de despesas. Nesse novo modelo criam novas fontes de recursos e economizam recursos orçamentários para utilizá-los de maneira mais eficiente;
- **Governo preventivo:** a prevenção em lugar da cura. Atuação proativa por meio de planejamento, evitando e/ou minimizando problemas;
- **Governo descentralizado:** da hierarquia à participação e ao trabalho em equipe. Proporcionar maior autonomia aos gestores, como forma de democratizar a gestão e agilizar a prestação de serviços;
- **Governo orientado para o mercado:** induzindo mudanças por meio do mercado. Fomentando, quando possível, a atuação dos mercados ou introduzindo mecanismos de regulação.

Nos governos empreendedores a maior parte da execução fica a cargo da iniciativa privada.

Diferentemente do modelo burocrático, que se preocupa em atender os seus próprios interesses, o governo empreendedor é aquele que pertence à comunidade, adotando uma gestão moderna, aberta à participação e ao trabalho em equipe, prestando contas aos seus clientes-cidadãos.

Esse novo governo inovador tem como objetivo a busca por oportunidades de melhorar a gestão pública e conseqüentemente ofertar um serviço público com excelência, uma vez que tal gestão passa uma imagem real de pertença à comunidade a partir da prestação de contas, sem centralização dos poderes, fazendo com que seja uma construção conjunta.

EXCELÊNCIA NOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A definição de serviço público é cercada de discussões doutrinárias, no qual sofreu inúmeras mudanças com a evolução do tempo e conforme as necessidades sociais. Dessa maneira, o conceito não permanece estático e deixaremos essa celeuma para a disciplina do Direito Administrativo.

Para a disciplina de Administração Pública, serviço público é toda a atividade prestacional, que incumbe ao poder público, com ou sem caráter privativo, sendo por ele desenvolvido direta ou indiretamente (concessão ou permissão), com o objetivo de satisfazer as necessidades coletivas a que o ordenamento jurídico confere especial proteção.

Simplificando e sintetizando o conceito acima: serviço público é a prestação que a administração efetua de forma direta ou indireta para satisfazer uma necessidade de interesse geral.

Neste sentido, a titularidade (sem nenhuma exceção) do serviço público é do Estado, no entanto, a sua execução, não precisa ser necessariamente direta, ou seja, não há necessidade de o Estado utilizar seus próprios meios para a prestação. Assim, a prestação pode ser transferida para a iniciativa privada, ou seja, indireta por meio dos institutos da concessão ou de permissão.

Para facilitar o entendimento, podemos resumir graficamente do seguinte modo:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO
DIRETA
Administração Direta: <ul style="list-style-type: none">● Prestação pelo próprio aparato estatal.
Administração Indireta: <ul style="list-style-type: none">● Transferência da titularidade e execução.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO
INDIRETA
Concessão e Permissão: <ul style="list-style-type: none">● Transferência somente da execução.

Importante!

As concessões e permissões são sempre precedidas de licitação!

Os serviços públicos, por serem destinados à coletividade, devem ser prestados com certos padrões de qualidade, ou melhor, deve ser adequado para os cidadãos.

E o que se entende por serviço público adequado?

O desenvolvimento dos serviços públicos obedece a princípios próprios, positivados na Lei nº 8.987/1995, a qual nos ensina que “Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.” (Artigo 6º, parágrafo 1º, da Lei nº 8.987/1995).

- **Regularidade:** O princípio da regularidade impõe que o serviço público deve ser prestado de forma regular, em outros termos, sem apresentar variações notável da sua prestação ao usuário final.

Portanto, entende-se por serviço público regular aquele que é prestado com a mesma técnica, sem sofrer grandes variações, durante um certo período de tempo.

Exemplificando: em relação ao serviço de energia, deve ser ofertado ao usuário o fornecimento de energia sem que haja modificações na sua forma de prestação, isto é, nada adianta um dia estar funcionando e no outro ocorrer oscilações no fornecimento.

- **Continuidade:** Esse princípio estabelece que os serviços públicos não podem sofrer interrupções, pois, como tais atividades visam a satisfação de necessidades coletivas importantes, elas precisam ser contínuas, salvo em razões de situações excepcionais.

E qual são essas razões excepcionais?

Nesse contexto, não caracteriza descontinuidade a interrupção da prestação do serviço nos seguintes casos:

Situação emergencial e no caso de interrupção, após aviso prévio, quando motivada por razões de ordem técnica ou segurança das instalações, ou ainda por inadimplemento do usuário, considerado o interesse coletivo.

Exemplificando: quando o usuário não realiza o pagamento da conta de luz por diversos meses, assim cabe à companhia de energia elétrica realizar o “corte” da energia, pois nesse caso, o não pagamento não só estaria prejudicando a empresa, mas também a coletividade com o ônus de arcar com esses valores.

Frente a isso, vale ressaltar que o princípio da continuidade também é denominado princípio da permanência.

- **Eficiência:** O prestador do serviço público deve realizar suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento profissional, aportando recursos de maneira adequada entre o serviço a ser prestado e a demanda social.
- **Segurança:** O prestador do serviço público deve adotar as providências necessárias para ofertar um serviço sem riscos ao usuário. Como exemplo podemos citar o serviço público de *ferry boat* (balsa), no qual deve sempre priorizar o bom funcionamento (equipamentos e condições de uso) para que não coloquem em risco a vida do usuário.
- **Atualidade:** Os serviços públicos devem ser, sempre que possível, atualizados, assimilando novas tecnologias e tendências.

Desse modo, o princípio da atualidade refere-se à modernidade das técnicas, dos equipamentos e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.

O princípio da atualidade também é conhecido como princípio do aperfeiçoamento, ou ainda, da adaptabilidade.

- **Generalidade:** O princípio da generalidade ou igualdade dos usuários significa que os serviços públicos devem beneficiar o maior número possível de indivíduos, sem discriminar ou privilegiar de maneira infundada os usuários.

Entretanto, a prestação de serviço público não deve conter discriminações, quando as condições entre usuários sejam técnicas e idênticas. Desse modo, é totalmente viável a existência de faixas de preços distintas para usuários distintos.

- **Cortesia na sua prestação:** Esse é o princípio mais simples de entender e constatar, mas infelizmente muitas vezes na prática é difícil de encontrar!