



CÓD: SL-047DZ-21  
7908433214687

# **CAMPO GRANDE**

**CÂMARA DE CAMPO GRANDE DO ESTADO  
DE MATO GROSSO DO SUL**

Assistente Administrativo

**EDITAL N. 01/2021/CMCG**

## **Língua Portuguesa**

1. Leitura E Compreensão De Textos Variados. Modos De Organização Do Discurso: Descritivo, Narrativo, Argumentativo. Coerência E Progressão Temática. Coesão: Referência, Substituição, Elipse. Uso Dos Conectivos: Classificação E Relações De Sentido. Relação Entre As Partes Do Texto: Causa, Consequência, Comparação, Conclusão, Exemplificação, Generalização, Particularização . . . . .	01
2. Classes De Palavras: Emprego, Flexões E Classificações Das Classes Gramaticais. Verbos: Pessoa, Número, Tempo E Modo . . . . .	14
3. Vozes Verbais. . . . .	18
4. Acentuação Gráfica. . . . .	18
5. Pontuação: Regras E Efeitos De Sentido . . . . .	19
6. A Ocorrência Da Crase . . . . .	20
7. Concordância Verbal E Nominal . . . . .	20

## **Raciocínio Lógico**

1. Operações Com Conjuntos. . . . .	01
2. Raciocínio Lógico Numérico: Problemas Envolvendo Operações Com Números Reais E Raciocínio Sequencial. Conceito De Proposição: Valores Lógicos Das Proposições. Conectivos E Negação. Argumentação Lógica E Diagramas Lógicos. Equivalências E Implicações Lógicas. Quantificadores Universal E Existencial. . . . .	05
3. Problemas De Contagem: Princípios Aditivo E Multiplicativo. . . . .	27

## **Noções De Informática**

1. Modalidades De Processamento. Hardware: Organização E Arquitetura De Computadores: Conceitos, Tipos, Características, Componentes E Funcionamento, Principais Periféricos E Dispositivos De Entrada E Saída, Unidades De Armazenamento, Conexão E Conectores, Operação. Software: Software Livre, Software Básico E Utilitários, Sistemas Operacionais . . . . .	01
2. Ambientes Windows Xp/Vista/7/8.1/10br E Linux: Conceitos, Características, Versões De 32 E 64 Bits, Instalação, Configuração E Utilização Dos Recursos, Utilitários Padrão, Principais Comandos E Funções . . . . .	03
3. Sistemas De Arquivos, Operações Com Arquivos, Permissões E Segurança De Arquivos. . . . .	45
4. Editores, Processadores De Textos E Softwares De Apresentação: Conceitos, Características, Atalhos De Teclado, Uso Dos Recursos. Pacote Ms Office 2013/2016/2019br (Word, Excel, Powerpoint) E Libreoffice 7.0 Versão Em Português Ou Superior (Writer, Calc, Impress), Nas Versões De 32 E 64 Bits. Edição E Formatação De Textos. Criação E Uso De Planilhas De Cálculos. Criação E Exibição De Apresentações De Slides . . . . .	47
5. Segurança De Equipamentos, Em Redes, Na Internet E Na Nuvem: Conceitos, Características, Vírus X Antivírus, Backup, Firewall, Criptografia, Cuidados. . . . .	64
6. Redes Sociais. . . . .	69
7. Computação Em Nuvem: Conceitos, Características, Principais Serviços . . . . .	71
8. Redes De Computadores: Conceitos, Características, Meios De Transmissão, Conexão E Conectores, Protocolos, Topologias, Tecnologias, Padrões, Redes Cabeadas E Wireless/Wi-Fi, Arquitetura Tcp/Ip, Utilitários Básicos Para Configuração E Verificação De Redes 72	
9. Internet X Web: Conceitos, Características, Internet X Intranet X Extranet, Utilização De Ferramentas E Recursos, Browsers Edge X Google Chrome X Mozilla Firefox Nas Versões Atuais De 32 E 64 Bit, Navegação, Correio Eletrônico, Webmail, Softwares Mozilla Thunderbird E Outlook Nas Versões Atuais De 32 E 64 Bits, Ferramentas De Busca E Pesquisa Na Internet . . . . .	78

## **Conhecimentos Específicos Assistente Administrativo**

1. Ética No Serviço Público: Conceitos Básicos . . . . .	01
2. Serviço Público No Brasil: Definição, Natureza, Espécies, Características . . . . .	04
3. Direito Administrativo: Atos Administrativos: Conceito E Requisitos: Atributos; Classificação; Espécies; Motivação; Validade E Invalidade; Revogação; Controle Jurisdicional . . . . .	09
4. Lei N. 8.666, De 21 De Junho De 1993, E Suas Alterações: Capítulo I (Artigos 1º A 5º-A); Capítulo Ii(Artigos 20 A 26); Capítulo Iii, Seção I (Artigos 54 A 59) . . . . .	14

---

## ÍNDICE

---

5.	Lei Nº 14.133, De 1º De Abril De 2021: Título I: Capítulos I E II (Artigos 1º A 5ª); Título Ii: Capítulo I (Artigos 11 A 17); Capítulo II, Seção II (Artigos 28 A 32); Capítulo VIII (Artigos 72 A 75); Título III, Capítulos I (Artigos 89 A 96) E V (Artigos 105 A 114) . . . . .	21
6.	Constituição Federal De 1988: Título I (Artigos 1º A 4º); Título Ii: Capítulo I (Artigo 5º); Capítulo VII, Seções I E Ii (Artigos 37 Ao 41). . . . .	30
7.	Lei Orgânica Do Município De Campo Grande (Ms): Título I (Artigos 1ª A 4º); Título Ii (Artigos 5º A 19); Título III: Capítulo I (Artigos 20 A 25). . . . .	50
8.	Estatuto Do Servidor Público Municipal-Lei Complementar N. 190, De 22 De Dezembro De 2011: Título III E VI (Artigos 64 Ao 187), Título Vii (Artigos 217 Ao 291). . . . .	60
9.	Regimento Interno Da Câmara Municipal De Campo Grande (Ms)-Resolução N. 1.109, De 17 De Dezembro De 2009 E Suas Alterações . . . . .	82

---

**LEITURA E COMPREENSÃO DE TEXTOS VARIADOS. MODOS DE ORGANIZAÇÃO DO DISCURSO: DESCRITIVO, NARRATIVO, ARGUMENTATIVO. COERÊNCIA E PROGRESSÃO TEMÁTICA. COESÃO: REFERÊNCIA, SUBSTITUIÇÃO, ELIPSE. USO DOS CONECTIVOS: CLASSIFICAÇÃO E RELAÇÕES DE SENTIDO. RELAÇÃO ENTRE AS PARTES DO TEXTO: CAUSA, CONSEQUÊNCIA, COMPARAÇÃO, CONCLUSÃO, EXEMPLIFICAÇÃO, GENERALIZAÇÃO, PARTICULARIZAÇÃO**

#### Compreensão e interpretação de textos

Chegamos, agora, em um ponto muito importante para todo o seu estudo: a interpretação de textos. Desenvolver essa habilidade é essencial e pode ser um diferencial para a realização de uma boa prova de qualquer área do conhecimento.

Mas você sabe a diferença entre compreensão e interpretação?

A **compreensão** é quando você entende o que o texto diz de forma explícita, aquilo que está na superfície do texto.

Quando Jorge fumava, ele era infeliz.

Por meio dessa frase, podemos entender que houve um tempo que Jorge era infeliz, devido ao cigarro.

A **interpretação** é quando você entende o que está implícito, nas entrelinhas, aquilo que está de modo mais profundo no texto ou que faça com que você realize inferências.

Quando Jorge fumava, ele era infeliz.

Já compreendemos que Jorge era infeliz quando fumava, mas podemos interpretar que Jorge parou de fumar e que agora é feliz.

Percebeu a diferença?

#### Tipos de Linguagem

Existem três tipos de linguagem que precisamos saber para que facilite a interpretação de textos.

• **Linguagem Verbal** é aquela que utiliza somente palavras. Ela pode ser escrita ou oral.



• **Linguagem não-verbal** é aquela que utiliza somente imagens, fotos, gestos... não há presença de nenhuma palavra.



• **Linguagem Mista (ou híbrida)** é aquele que utiliza tanto as palavras quanto as imagens. Ou seja, é a junção da linguagem verbal com a não-verbal.



**PROIBIDO FUMAR**

Além de saber desses conceitos, é importante sabermos identificar quando um texto é baseado em outro. O nome que damos a este processo é intertextualidade.

#### Interpretação de Texto

Interpretar um texto quer dizer dar sentido, inferir, chegar a uma conclusão do que se lê. A interpretação é muito ligada ao subentendido. Sendo assim, ela trabalha com o que se pode deduzir de um texto.

A interpretação implica a mobilização dos conhecimentos prévios que cada pessoa possui antes da leitura de um determinado texto, pressupõe que a aquisição do novo conteúdo lido estabeleça uma relação com a informação já possuída, o que leva ao crescimento do conhecimento do leitor, e espera que haja uma apreciação pessoal e crítica sobre a análise do novo conteúdo lido, afetando de alguma forma o leitor.

Sendo assim, podemos dizer que existem diferentes tipos de leitura: uma leitura prévia, uma leitura seletiva, uma leitura analítica e, por fim, uma leitura interpretativa.

É muito importante que você:

- Assista os mais diferenciados jornais sobre a sua cidade, estado, país e mundo;
- Se possível, procure por jornais escritos para saber de notícias (e também da estrutura das palavras para dar opiniões);
- Leia livros sobre diversos temas para sugar informações ortográficas, gramaticais e interpretativas;
- Procure estar sempre informado sobre os assuntos mais polêmicos;
- Procure debater ou conversar com diversas pessoas sobre qualquer tema para presenciar opiniões diversas das suas.



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

#### Ironia verbal

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

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

#### Ironia de situação

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

Exemplo: Quando num texto literário uma personagem planeja uma ação, mas os resultados não saem como o esperado. No livro "Memórias Póstumas de Brás Cubas", de Machado de Assis, a personagem título tem obsessão por ficar conhecida. Ao longo da vida, tenta de muitas maneiras alcançar a notoriedade sem sucesso. Após a morte, a personagem se torna conhecida. A ironia é que planejou ficar famoso antes de morrer e se tornou famoso após a morte.

#### Ironia dramática (ou satírica)

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

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

#### **Humor**

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

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

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

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

Exemplo:



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

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

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

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

#### **Busca de sentidos**

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

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

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

#### **Importância da interpretação**

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

Uma interpretação de texto assertiva depende de inúmeros fatores. Muitas vezes, apressados, descuidamos-nos dos detalhes presentes em um texto, achamos que apenas uma leitura já se faz suficiente. Interpretar exige paciência e, por isso, sempre releia o texto, pois a segunda leitura pode apresentar aspectos surpreendentes que não foram observados previamente. Para auxiliar na busca de sentidos do texto, pode-se também retirar dele os **tópicos frasais** presentes em cada parágrafo, isso certamente auxiliará na apreensão do conteúdo exposto. Lembre-se de que os parágrafos não es-

**Dicas para interpretar um texto:**

– Leia lentamente o texto todo.

No primeiro contato com o texto, o mais importante é tentar compreender o sentido global do texto e identificar o seu objetivo.

– Releia o texto quantas vezes forem necessárias.

Assim, será mais fácil identificar as ideias principais de cada parágrafo e compreender o desenvolvimento do texto.

– Sublinhe as ideias mais importantes.

Sublinhar apenas quando já se tiver uma boa noção da ideia principal e das ideias secundárias do texto.

– Separe fatos de opiniões.

O leitor precisa separar o que é um fato (verdadeiro, objetivo e comprovável) do que é uma opinião (pessoal, tendenciosa e mutável).

– Retorne ao texto sempre que necessário.

Além disso, é importante entender com cuidado e atenção os enunciados das questões.

– Reescreva o conteúdo lido.

Para uma melhor compreensão, podem ser feitos resumos, tópicos ou esquemas.

Além dessas dicas importantes, você também pode grifar palavras novas, e procurar seu significado para aumentar seu vocabulário, fazer atividades como caça-palavras, ou cruzadinhas são uma distração, mas também um aprendizado.

Não se esqueça, além da prática da leitura aprimorar a compreensão do texto e ajudar a aprovação, ela também estimula nossa imaginação, distrai, relaxa, informa, educa, atualiza, melhora nosso foco, cria perspectivas, nos torna reflexivos, pensantes, além de melhorar nossa habilidade de fala, de escrita e de memória.

Um texto para ser compreendido deve apresentar ideias seletas e organizadas, através dos parágrafos que é composto pela ideia central, argumentação e/ou desenvolvimento e a conclusão do texto.

O primeiro objetivo de uma interpretação de um texto é a identificação de sua ideia principal. A partir daí, localizam-se as ideias secundárias, ou fundamentações, as argumentações, ou explicações, que levam ao esclarecimento das questões apresentadas na prova.

Compreendido tudo isso, interpretar significa extrair um significado. Ou seja, a ideia está lá, às vezes escondida, e por isso o candidato só precisa entendê-la – e não a complementar com algum valor individual. Portanto, apegue-se tão somente ao texto, e nunca extrapole a visão dele.

**IDENTIFICANDO O TEMA DE UM TEXTO**

O tema é a ideia principal do texto. É com base nessa ideia principal que o texto será desenvolvido. Para que você consiga identificar o tema de um texto, é necessário relacionar as diferentes informações de forma a construir o seu sentido global, ou seja, você precisa relacionar as múltiplas partes que compõem um todo significativo, que é o texto.

Em muitas situações, por exemplo, você foi estimulado a ler um texto por sentir-se atraído pela temática resumida no título. Pois o título cumpre uma função importante: antecipar informações sobre o assunto que será tratado no texto.

Em outras situações, você pode ter abandonado a leitura porque achou o título pouco atraente ou, ao contrário, sentiu-se atraído pelo título de um livro ou de um filme, por exemplo. É muito comum as pessoas se interessarem por temáticas diferentes, dependendo do sexo, da idade, escolaridade, profissão, preferências pessoais e experiência de mundo, entre outros fatores.

Mas, sobre que tema você gosta de ler? Esportes, namoro, sexualidade, tecnologia, ciências, jogos, novelas, moda, cuidados com o corpo? Perceba, portanto, que as temáticas são praticamente infinitas e saber reconhecer o tema de um texto é condição essencial para se tornar um leitor hábil. Vamos, então, começar nossos estudos?

Propomos, inicialmente, que você acompanhe um exercício bem simples, que, intuitivamente, todo leitor faz ao ler um texto: reconhecer o seu tema. Vamos ler o texto a seguir?

**CACHORROS**

Os zoólogos acreditam que o cachorro se originou de uma espécie de lobo que vivia na Ásia. Depois os cães se juntaram aos seres humanos e se espalharam por quase todo o mundo. Essa amizade começou há uns 12 mil anos, no tempo em que as pessoas precisavam caçar para se alimentar. Os cachorros perceberam que, se não atacassem os humanos, podiam ficar perto deles e comer a comida que sobrava. Já os homens descobriram que os cachorros podiam ajudar a caçar, a cuidar de rebanhos e a tomar conta da casa, além de serem ótimos companheiros. Um colaborava com o outro e a parceria deu certo.

Ao ler apenas o título “Cachorros”, você deduziu sobre o possível assunto abordado no texto. Embora você imagine que o texto vai falar sobre cães, você ainda não sabia exatamente o que ele falaria sobre cães. Repare que temos várias informações ao longo do texto: a hipótese dos zoólogos sobre a origem dos cães, a associação entre eles e os seres humanos, a disseminação dos cães pelo mundo, as vantagens da convivência entre cães e homens.

As informações que se relacionam com o tema chamamos de subtemas (ou ideias secundárias). Essas informações se integram, ou seja, todas elas caminham no sentido de estabelecer uma unidade de sentido. Portanto, pense: sobre o que exatamente esse texto fala? Qual seu assunto, qual seu tema? Certamente você chegou à conclusão de que o texto fala sobre a relação entre homens e cães. Se foi isso que você pensou, parabéns! Isso significa que você foi capaz de identificar o tema do texto!

Fonte: <https://portuguesrapido.com/tema-ideia-central-e-ideias-secundarias/>

**IDENTIFICAÇÃO DE EFEITOS DE IRONIA OU HUMOR EM TEXTOS VARIADOS****Ironia**

Ironia é o recurso pelo qual o emissor diz o contrário do que está pensando ou sentindo (ou por pudor em relação a si próprio ou com intenção depreciativa e sarcástica em relação a outrem).

A ironia consiste na utilização de determinada palavra ou expressão que, em um outro contexto diferente do usual, ganha um novo sentido, gerando um efeito de humor.

Exemplo:





**OPERAÇÕES COM CONJUNTOS**

Conjunto está presente em muitos aspectos da vida, sejam eles cotidianos, culturais ou científicos. Por exemplo, formamos conjuntos ao organizar a lista de amigos para uma festa agrupar os dias da semana ou simplesmente fazer grupos.

Os componentes de um conjunto são chamados de elementos.

Para enumerar um conjunto usamos geralmente uma letra maiúscula.

**Representações**

Pode ser definido por:

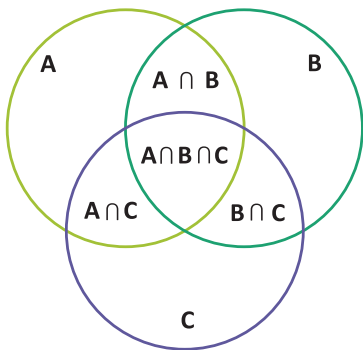
-Enumerando todos os elementos do conjunto:  $S = \{1, 3, 5, 7, 9\}$

-Simbolicamente:  $B = \{x \in \mathbb{N} \mid x < 8\}$ , enumerando esses elementos

temos:

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

- Diagrama de Venn



Há também um conjunto que não contém elemento e é representado da seguinte forma:  $S = \emptyset$  ou  $S = \{\}$ .

Quando todos os elementos de um conjunto A pertencem também a outro conjunto B, dizemos que:

A é subconjunto de B

Ou A é parte de B

A está contido em B escrevemos:  $A \subset B$

Se existir pelo menos um elemento de A que não pertence a B:  $A \not\subset B$

**Símbolos**

$\in$ : pertence

$\notin$ : não pertence

$\subset$ : está contido

$\not\subset$ : não está contido

$\supset$ : contém

$\not\supset$ : não contém

$/$ : tal que

$\Rightarrow$ : implica que

$\Leftrightarrow$ : se, e somente se

$\exists$ : existe

$\nexists$ : não existe

$\forall$ : para todo(ou qualquer que seja)

$\emptyset$ : conjunto vazio

$\mathbb{N}$ : conjunto dos números naturais

$\mathbb{Z}$ : conjunto dos números inteiros

$\mathbb{Q}$ : conjunto dos números racionais

$\mathbb{Q}' = \mathbb{I}$ : conjunto dos números irracionais

$\mathbb{R}$ : conjunto dos números reais

**Igualdade**

**Propriedades básicas da igualdade**

Para todos os conjuntos A, B e C, para todos os objetos  $x \in U$ , temos que:

(1)  $A = A$ .

(2) Se  $A = B$ , então  $B = A$ .

(3) Se  $A = B$  e  $B = C$ , então  $A = C$ .

(4) Se  $A = B$  e  $x \in A$ , então  $x \in B$ .

Se  $A = B$  e  $A \in C$ , então  $B \in C$ .

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

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

Não importa ordem:

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

Não importa se há repetição:

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

**Classificação**

**Definição**

Chama-se cardinal de um conjunto, e representa-se por #, ao número de elementos que ele possui.

**Exemplo**

Por exemplo, se  $A = \{45, 65, 85, 95\}$  então  $\#A = 4$ .

**Definições**

Dois conjuntos dizem-se equipotentes se têm o mesmo cardinal.

Um conjunto diz-se

a) infinito quando não é possível enumerar todos os seus elementos

b) finito quando é possível enumerar todos os seus elementos

c) singular quando é formado por um único elemento

d) vazio quando não tem elementos

**Exemplos**

$\mathbb{N}$  é um conjunto infinito (O cardinal do conjunto  $\mathbb{N}$  ( $\#\mathbb{N}$ ) é infinito ( $\infty$ ));

$A = \{\frac{1}{2}, 1\}$  é um conjunto finito ( $\#A = 2$ );

$B = \{\text{Lua}\}$  é um conjunto singular ( $\#B = 1$ )

$\{\}$  ou  $\emptyset$  é o conjunto vazio ( $\#\emptyset = 0$ )

**Pertinência**

O conceito básico da teoria dos conjuntos é a relação de pertinência representada pelo símbolo  $\in$ . As letras minúsculas designam os elementos de um conjunto e as maiúsculas, os conjuntos. Assim, o conjunto das vogais (V) é:

$V = \{a, e, i, o, u\}$

A relação de pertinência é expressa por:  $a \in V$

A relação de não-pertinência é expressa por:  $b \notin V$ , pois o elemento b não pertence ao conjunto V.

**Inclusão**

A Relação de inclusão possui 3 propriedades:

Propriedade reflexiva:  $A \subset A$ , isto é, um conjunto sempre é subconjunto dele mesmo.

Propriedade antissimétrica: se  $A \subset B$  e  $B \subset A$ , então  $A = B$

Propriedade transitiva: se  $A \subset B$  e  $B \subset C$ , então,  $A \subset C$ .

**Operações**

**União**

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

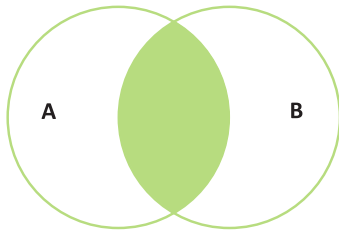
Formalmente temos:  $A \cup B = \{x | x \in A \text{ ou } x \in B\}$

**Exemplo:**

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

**Interseção**

A interseção dos conjuntos A e B é o conjunto formado pelos elementos que são ao mesmo tempo de A e de B, e é representada por:  $A \cap B$ . Simbolicamente:  $A \cap B = \{x | x \in A \text{ e } x \in B\}$



**Exemplo:**

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

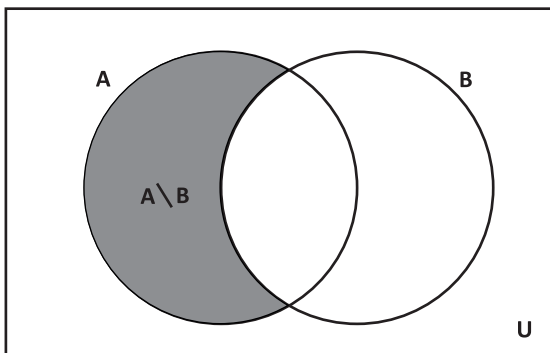
**Diferença**

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

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

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

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



**Exemplo:**

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

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

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

**Complementar**

Sejam A e B dois conjuntos tais que  $A \subset B$ . Chama-se complementar de A em relação a B, que indicamos por  $CBA$ , o conjunto cujos elementos são todos aqueles que pertencem a B e não pertencem a A.

$A \subset B \Leftrightarrow CBA = \{x | x \in B \text{ e } x \notin A\} = B - A$

**Exemplo**

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

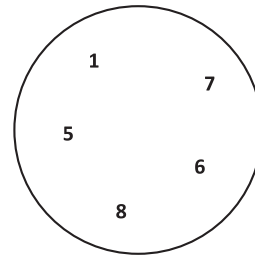
**Representação**

-Enumerando todos os elementos do conjunto:  $S = \{1, 2, 3, 4, 5\}$

-Simbolicamente:  $B = \{x \in \mathbb{N} | 2 < x < 8\}$ , enumerando esses elementos temos:

$B = \{3, 4, 5, 6, 7\}$

- por meio de diagrama:



Quando um conjunto não possui elementos chama-se de conjunto vazio:  $S = \emptyset$  ou  $S = \{ \}$ .

**Igualdade**

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

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

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

Não importa ordem:

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

Não importa se há repetição:

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

**Relação de Pertinência**

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

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

$0 \in A$

$2 \notin A$

**Relações de Inclusão**

Relacionam um conjunto com outro conjunto.

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

A Relação de inclusão possui 3 propriedades:

**Exemplo:**

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

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

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

**Subconjunto**

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



**Exemplo:** {2,4} é subconjunto de {x ∈ N | x é par}

**Operações**

**União**

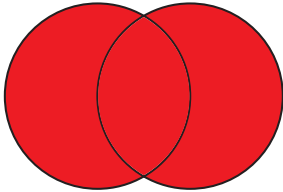
Dados dois conjuntos A e B, existe sempre um terceiro formado pelos elementos que pertencem  **pelo menos**  um dos conjuntos a que chamamos conjunto união e representamos por: A ∪ B.

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

**Exemplo:**

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

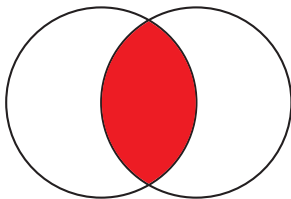
A ∪ B = {1,2,3,4,5,6}



**Interseção**

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

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



**Exemplo:**

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

A ∩ B = {d,e}

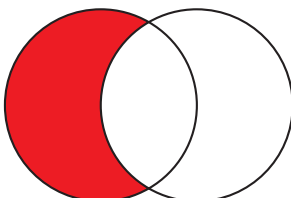
**Diferença**

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

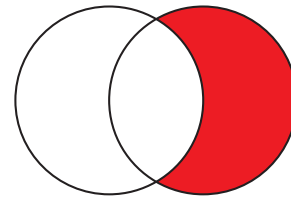
A - B ou A \ B que se diz a diferença entre A e B ou o complementar de B em relação a A.

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

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



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



Exemplo:

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

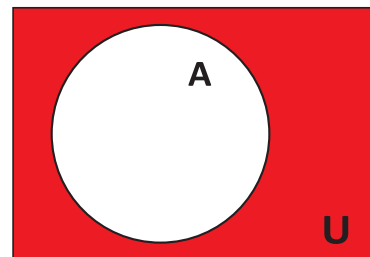
Então os elementos de A - B serão os elementos do conjunto A menos os elementos que pertencerem ao conjunto B.

Portanto A - B = {0, 1, 2, 3, 4}.

**Complementar**

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

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



**Fórmulas da união**

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

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

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

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

**Exemplo**

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

- (A) 4.
- (B) 7.
- (C) 13.
- (D) 5.
- (E) 8.

Primeiro, quando temos 3 diagramas, sempre começamos pela interseção dos 3, depois interseção a cada 2 e por fim, cada um

**MODALIDADES DE PROCESSAMENTO. HARDWARE: ORGANIZAÇÃO E ARQUITETURA DE COMPUTADORES: CONCEITOS, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES E FUNCIONAMENTO, PRINCIPAIS PERIFÉRICOS E DISPOSITIVOS DE ENTRADA E SAÍDA, UNIDADES DE ARMAZENAMENTO, CONEXÃO E CONECTORES, OPERAÇÃO. SOFTWARE: SOFTWARE LIVRE, SOFTWARE BÁSICO E UTILITÁRIOS, SISTEMAS OPERACIONAIS**

### Hardware

O hardware são as partes físicas de um computador. Isso inclui a Unidade Central de Processamento (CPU), unidades de armazenamento, placas mãe, placas de vídeo, memória, etc.<sup>1</sup>. Outras partes extras chamados componentes ou dispositivos periféricos incluem o mouse, impressoras, modems, scanners, câmeras, etc.

Para que todos esses componentes sejam usados apropriadamente dentro de um computador, é necessário que a funcionalidade de cada um dos componentes seja traduzida para algo prático. Surge então a função do sistema operacional, que faz o intermédio desses componentes até sua função final, como, por exemplo, processar os cálculos na CPU que resultam em uma imagem no monitor, processar os sons de um arquivo MP3 e mandar para a placa de som do seu computador, etc. Dentro do sistema operacional você ainda terá os programas, que dão funcionalidades diferentes ao computador.

### Gabinete

O gabinete abriga os componentes internos de um computador, incluindo a placa mãe, processador, fonte, discos de armazenamento, leitores de discos, etc. Um gabinete pode ter diversos tamanhos e designs.



Gabinete.<sup>2</sup>

### Processador ou CPU (Unidade de Processamento Central)

É o cérebro de um computador. É a base sobre a qual é construída a estrutura de um computador. Uma CPU funciona, basicamente, como uma calculadora. Os programas enviam cálculos para o CPU, que tem um sistema próprio de “fila” para fazer os cálculos mais importantes primeiro, e separar também os cálculos entre os núcleos de um computador. O resultado desses cálculos é traduzido em uma ação concreta, como por exemplo, aplicar uma edição em

<sup>1</sup> <https://www.palpitedigital.com/principais-componentes-internos-pc-perifericos-hardware-software/#:~:text=O%20hardware%20s%C3%A3o%20as%20partes,%20scanners%20c%C3%A2meras%20etc.>

<sup>2</sup> <https://www.chipart.com.br/gabinete/gabinete-gamer-gamemax-shine-g-517-mid-tower-com-1-fan-vidro-temperado-preto/2546>

uma imagem, escrever um texto e as letras aparecerem no monitor do PC, etc. A velocidade de um processador está relacionada à velocidade com que a CPU é capaz de fazer os cálculos.



CPU.<sup>3</sup>

### Coolers

Quando cada parte de um computador realiza uma tarefa, elas usam eletricidade. Essa eletricidade usada tem como uma consequência a geração de calor, que deve ser dissipado para que o computador continue funcionando sem problemas e sem engasgos no desempenho. Os coolers e ventoinhas são responsáveis por promover uma circulação de ar dentro da case do CPU. Essa circulação de ar provoca uma troca de temperatura entre o processador e o ar que ali está passando. Essa troca de temperatura provoca o resfriamento dos componentes do computador, mantendo seu funcionamento intacto e prolongando a vida útil das peças.



Cooler.<sup>4</sup>

### Placa-mãe

Se o CPU é o cérebro de um computador, a placa-mãe é o esqueleto. A placa mãe é responsável por organizar a distribuição dos cálculos para o CPU, conectando todos os outros componentes externos e internos ao processador. Ela também é responsável por enviar os resultados dos cálculos para seus devidos destinos. Uma placa mãe pode ser on-board, ou seja, com componentes como placas de som e placas de vídeo fazendo parte da própria placa mãe, ou off-board, com todos os componentes sendo conectados a ela.

<sup>3</sup> <https://www.showmetech.com.br/porque-o-processador-e-uma-peca-importante>

<sup>4</sup> <https://www.terabyteshop.com.br/produto/10546/cooler-deepcool-gammax-c40-dp-mch4-gmx-c40p-intelam4-ryzen>



Placa-mãe.<sup>5</sup>

**Fonte**

É responsável por fornecer energia às partes que compõe um computador, de forma eficiente e protegendo as peças de surtos de energia.



Fonte <sup>6</sup>

**Placas de vídeo**

Permitem que os resultados numéricos dos cálculos de um processador sejam traduzidos em imagens e gráficos para aparecer em um monitor.



Placa de vídeo <sup>7</sup>

**Periféricos de entrada, saída e armazenamento**

São placas ou aparelhos que recebem ou enviam informações para o computador. São classificados em:

– **Periféricos de entrada:** são aqueles que enviam informações para o computador. Ex.: teclado, mouse, scanner, microfone, etc.



Periféricos de entrada.<sup>8</sup>

– **Periféricos de saída:** São aqueles que recebem informações do computador. Ex.: monitor, impressora, caixas de som.



Periféricos de saída.<sup>9</sup>

<sup>5</sup> <https://www.terabyteshop.com.br/produto/9640/placa-mae-biostar-b-360mhd-pro-ddr4-lga-1151>

<sup>6</sup> <https://www.magazineluiza.com.br/fonte-atx-alimentacao-pc-230w-01001-xway/p/dh97g572hc/in/ftpc>

<sup>7</sup><https://www.techtudo.com.br/noticias/noticia/2012/12/conheca-melhores-placas-de-video-lancadas-em-2012.html>

<sup>8</sup><https://mind42.com/public/970058ba-a8f4-451b-b121-3ba35c51e1e7>

<sup>9</sup> <https://aprendafazer.net/o-que-sao-os-perifericos-de-saida-para->



– **Periféricos de entrada e saída:** são aqueles que enviam e recebem informações para/do computador. Ex.: monitor touch-screen, drive de CD – DVD, HD externo, pen drive, impressora multifuncional, etc.



Periféricos de entrada e saída.<sup>10</sup>

– **Periféricos de armazenamento:** são aqueles que armazenam informações. Ex.: pen drive, cartão de memória, HD externo, etc.



Periféricos de armazenamento.<sup>11</sup>

### Software

Software é um agrupamento de comandos escritos em uma linguagem de programação<sup>12</sup>. Estes comandos, ou instruções, criam as ações dentro do programa, e permitem seu funcionamento.

Um software, ou programa, consiste em informações que podem ser lidas pelo computador, assim como seu conteúdo audiovisual, dados e componentes em geral. Para proteger os direitos do criador do programa, foi criada a licença de uso. Todos estes componentes do programa fazem parte da licença.

A licença é o que garante o direito autoral do criador ou distribuidor do programa. A licença é um grupo de regras estipuladas pelo criador/distribuidor do programa, definindo tudo que é ou não é permitido no uso do software em questão.

Os softwares podem ser classificados em:

– **Software de Sistema:** o software de sistema é constituído pelos sistemas operacionais (S.O). Estes S.O que auxiliam o usuário, para passar os comandos para o computador. Ele interpreta nossas ações e transforma os dados em códigos binários, que podem ser processados

– **Software Aplicativo:** este tipo de software é, basicamente, os programas utilizados para aplicações dentro do S.O., que não estejam ligados com o funcionamento do mesmo. Exemplos: Word, Excel, Paint, Bloco de notas, Calculadora.

– **Software de Programação:** são softwares usados para criar outros programas, a partir de uma linguagem de programação, como Java, PHP, Pascal, C+, C++, entre outras.

– **Software de Tutorial:** são programas que auxiliam o usuário de outro programa, ou ensine a fazer algo sobre determinado assunto.

– **Software de Jogos:** são softwares usados para o lazer, com vários tipos de recursos.

– **Software Aberto:** é qualquer dos softwares acima, que tenha o código fonte disponível para qualquer pessoa.

Todos estes tipos de software evoluem muito todos os dias. Sempre estão sendo lançados novos sistemas operacionais, novos games, e novos aplicativos para facilitar ou entreter a vida das pessoas que utilizam o computador.

**AMBIENTES WINDOWS XP/VISTA/7/8.1/10BR E LINUX: CONCEITOS, CARACTERÍSTICAS, VERSÕES DE 32 E 64 BITS, INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS, UTILITÁRIOS PADRÃO, PRINCIPAIS COMANDOS E FUNÇÕES**

O Windows XP é um sistema operacional desenvolvido pela Microsoft. Sua primeira versão foi lançada em 2001, podendo ser encontrado na versão Home (para uso doméstico) ou Professional (mais recursos voltados ao ambiente corporativo).

A função do XP consiste em comandar todo o trabalho do computador através de vários aplicativos que ele traz consigo, oferecendo uma interface de interação com o usuário bastante rica e eficiente.

O XP embute uma porção de acessórios muito úteis como: editor de textos, programas para desenho, programas de entretenimento (jogos, música e vídeos), acesso à internet e gerenciamento de arquivos.



Inicialização do Windows XP.

-que-servem-e-que-tipos-existem

<sup>10</sup> <https://almeida3.webnode.pt/trabalhos-de-tic/dispositivos-de-entrada-e-saida>

<sup>11</sup> <https://www.slideshare.net/contatoharpa/perifricos-4041411>

<sup>12</sup> <http://www.itvale.com.br>

**ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO: CONCEITOS BÁSICOS**

Antes de falar do assunto vou contar uma história pessoal...

Então, depois de três horas de atraso do voo, entro na aeronave. Sentei do lado da janela. Peguei meu livro e retomei a leitura que fazia durante toda a espera. Logo, uma mulher muito simpática sentou ao meu lado. Fez vários movimentos de mudança de poltrona com seu marido e os outros dois homens sentados próximos. Ela era engraçada. Divertida mesmo! O marido parecia mais quieto.

Depois de esperarmos alguns minutos veio o aviso que a decolagem não estava autorizada por conta de problemas climáticos, em Joinville, nosso destino. Ela começou a ficar nervosa. Perguntou se eu também estava nervosa. Respondi não estar. Continuei lendo.

Demorou mais alguns minutos e veio a informação para troca da tripulação. Ela ficou muito agitada. Lembrou que naquela data completava dez anos de um acidente no mesmo aeroporto. Perguntou novamente se eu estava nervosa e me ofereceu um de seus comprimidos. Agradei e disse estar calma. Ela, divertidíssima, mostrava uma maneira muito leve de lidar com seu medo.

Fechei o livro e fui dar atenção, jogar conversa fora. Ela perguntou: “O que você faz?” Expliquei que apoio pessoas no desenvolvimento pessoal e profissional. Sou coach.” Ela com uma cara muito engraçada disse: “Sabia que você não era pouca coisa! Esse seu brinquinho, corte de cabelo, tom de voz... Não se alterou nesse tumulto... Você é fina!” Ri muito do “você é fina”. Nossa conversa foi ótima. O voo foi cancelado. Recebemos a devida assistência e seguimos nossos caminhos.

Onde quero chegar com esse papo?

O que minha nova colega de voo percebeu chama-se postura. Veja bem, eu não estava vestida de forma elegante ou social. Vestia roupas confortáveis de frio. Mas ela referiu-se a minha postura. A forma como recebi o acontecimento do atraso e conduzi todo o resto. Segurança. Paciência ao ouvir as informações recebidas. Clareza ao transmitir. Imediatamente me veio à mente um pensamento aprendido naquele final de semana com Sullivan França “Coaching é um estilo de vida”. Naquele momento não estava mais a trabalho, mas esta costuma ser minha postura profissional.

Apenas um coach é capaz de ter esse tipo de postura?

Todo profissional é capaz de manter uma postura profissional adequada. Perceba o local onde trabalha, seus colegas, líderes, outros locais semelhantes e defina um conjunto de atitudes apropriadas para seu cargo, função ou empresa. Lembre-se com o cenário cada vez mais competitivo, algumas atitudes são um diferencial importante para quem deseja se desenvolver profissionalmente.

A boa postura profissional é fundamental em empresas de grande, médio ou pequeno porte, nas mais variadas áreas de atuação. Certa vez a Revista Exame publicou uma pesquisa realizada pela Consultoria Robert Half que apontou algumas razões

para demissão. De arrancada estava o fraco desempenho no trabalho com 34% e na sequência a falta de aderência à cultura da empresa com 26% e dificuldades de relacionamentos 16% (sugiro leitura do artigo “A importância da habilidade relacional”) seguidos de outros itens como Atrasos, relacionamento ruim com o superior e outros motivos.

Pode-se entender que comportamento ou a própria postura profissional tem grande importância para o desenvolvimento de uma carreira. Assim segue algumas dicas para melhorar a postura dentro do seu local de trabalho.

Cuide de seu visual. Profissões ou profissionais podem ter suas marcas próprias, seus estilos aqui fica a dica para usar a ponderação.

Não fale mal da empresa onde trabalha para colegas ou principalmente em redes sociais. Lembre-se a famosa “radio peão” tem o poder de enaltecer um simples comentário aleatório e a internet pode tanto apoiar o desenvolvimento profissional quanto afundar um profissional.

Cumpra prazos e horários combinados. Caso não consiga por alguma razão esporádica avise os envolvidos.

Saiba brincar. Quem nunca trabalhou com um colega sem noção? Brincadeiras exageradas, pejorativas, apelidos, palavrões de maneira geral não são bem vindas num ambiente de trabalho. Tente perceber qual o momento para fazer uma piada e principalmente se ela pode ser ofensiva de alguma forma. Uma boa dica é evitar piadas que envolvam temas polêmicos como religião, por exemplo.

Cuide com telefonemas pessoais. Estamos numa era digital (recomendo o artigo “Quanto tempo dedica ao WhatsApp”) onde o acesso ao telefone móvel é muito fácil. Primeiro veja as regras da empresa quanto ao uso de aparelhos celulares e aplicativos e depois use com sabedoria. Deixar trabalho atrasado, cliente esperando para ser atendido porque está no WhatsApp ou deixar de prestar atenção na reunião são comportamentos inadmissíveis.

Uma forma bacana de construir uma boa postura profissional é utilizar o bom senso que é sempre um excelente conselheiro.

FONTE: <https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/administracao/postura-profissional/73486>

A ética tem sido um dos temas mais trabalhados nos últimos tempos, pois a corrupção, o descaso social e os constantes escândalos políticos e sociais expostos na mídia diariamente suscitam que a sociedade exija o resgate de valores morais em todas as suas instâncias, sejam elas políticas, científicas ou econômicas. Desse conflito de interesses pelo bem comum ergue-se a ética, tão discutida pelos filósofos de toda a história mundial.

Ética é uma palavra com duas origens possíveis. A primeira advém do grego *éthos*, literalmente “com e curto”, que pode ser traduzida por “costume”; a segunda também se escreve *éthos*, porém se traduz por “com e longo”, que significa “propriedade do caráter”.

Conceitua-se Ética como sendo o estudo dos juízos de apreciação referentes à conduta humana, do ponto de vista do bem e do mal. É um conjunto de normas e princípios que norteiam a boa conduta do ser humano.

A Ética é a parte da filosofia que aborda o comportamento humano, seus anseios, desejos e vontades. É a ciência da conduta humana perante o ser e seus semelhantes e de uma forma específica de comportamento humano, envolvendo estudos de aprovação ou desaprovação da ação dos homens. É a consideração de valor como equivalente de uma medição do que é real e voluntarioso no campo das ações virtuosas. Ela ilumina a consciência humana, sustenta e dirige as ações do homem, norteador a conduta individual e social.

Como um produto histórico-cultural, define em cada cultura e sociedade o que é virtude, o que é bom ou mal, certo ou errado, permitido ou proibido. Segundo Reale (1999, p. 29), “ética é a ciência normativa dos comportamentos humanos”. Já Maximiano (1974, p. 28) a define como “a disciplina ou campo do conhecimento que trata da definição e avaliação de pessoas e organizações, é a disciplina que dispõe sobre o comportamento adequado e os meios de implementá-lo, levando-se em consideração os entendimentos presentes na sociedade ou em agrupamentos sociais particulares”.

- Com base nas definições acima, vamos pensar: A tão famosa mentirinha, por exemplo, pode ser considerada falta de ética?

- Quando um político, em seu discurso, faz promessas à sociedade e não as cumpre, está agindo contra a ética?

A primeira serviu de base para a tradução latina *Moral*, enquanto que a segunda é a que, de alguma forma, orienta a utilização atual que damos à palavra *Ética*. O vocábulo foi assimilado à língua portuguesa por intermédio do latim. O primeiro registro de seu uso é do século XV.

Agora, você estudará o conceito de cidadania e suas implicações. A origem da palavra cidadania vem do latim *citivas*, que quer dizer cidade. A palavra cidadania foi usada na Roma antiga para indicar a situação política de uma pessoa e os direitos que essa pessoa tinha ou podia exercer. Segundo Dalmo Dallari (2008), “a cidadania expressa um conjunto de direitos que dá à pessoa a possibilidade de participar ativamente da vida e do governo de seu povo. Quem não tem cidadania está marginalizado ou excluído da vida social e da tomada de decisões, ficando numa posição de inferioridade dentro do grupo social”. Segundo o dicionário Aurélio, cidadão é aquele indivíduo no gozo dos direitos civis e políticos de um Estado, ou no desempenho de seus deveres para com este, ou habitante da cidade, indivíduo, homem, sujeito. A cidadania se refere às relações entre os cidadãos, aqueles que pertencem a uma cidade, por meio dos procedimentos e leis acordados entre eles. Da nossa herança grega e latina, traz o sentido de pertencimento a uma comunidade organizada igualmente, regida pelo direito, baseada na liberdade, participação e valorização individual de cada um em uma esfera pública (não privada, como a família), mas este é um sentido que sofreu mudanças históricas. A cidadania esteve e está em permanente construção; é um referencial de conquista da humanidade através daqueles que sempre lutam por mais direitos, maior liberdade, melhores garantias individuais e coletivas, e não se conformam frente às dominações arrogantes, seja do próprio Estado ou de outras instituições ou pessoas que não desistem de privilégios, de opressão e de injustiças contra uma maioria desassistida e que não se consegue fazer ouvir, exatamente por que se lhe nega a cidadania plena cuja conquista, ainda que tardia, não deverá ser obstada.

Um dos sentidos atuais da cidadania de massa, em Estados que congregam muita diversidade cultural, é o esforço para participar e usufruir dos direitos pensados pelos representantes de um Estado para seus virtuais cidadãos; é *vir a ser*, de fato, e não apenas de direito, um cidadão. Os valores da cidadania são políticos: igualdade, equidade, justiça, bem comum.

### **Ética e cidadania**

As instituições sociais e políticas têm uma história. É impossível não reconhecer o seu desenvolvimento e o seu progresso em muitos aspectos, pelo menos do ponto de vista formal. A escravidão era legal no Brasil até 120 anos atrás. As mulheres brasileiras conquistaram o direito de votar apenas há 60 anos e os analfabetos apenas há alguns anos. Chamamos isso de ampliação da cidadania. Existem direitos formais (civis, políticos e sociais) que nem sempre se realizam como direitos reais. A cidadania nem sempre é uma realidade efetiva em sempre é para todos. A efetivação da cidadania e a consciência coletiva dessa condição são indicadores do desenvolvimento moral e ético de uma sociedade.

Para a ética, não basta que exista um elenco de princípios fundamentais e direitos definidos nas Constituições. O desafio ético para uma nação é o de universalizar os direitos reais, permitido a todos cidadania plena, cotidiana e ativa. É preciso fundar a responsabilidade individual numa ética construída e instituída tendo em mira o bem comum, visando à formação do sujeito ético. Desse modo, será possível a síntese entre ética e cidadania, na qual possa prevalecer muito mais uma ética de princípios do que uma ética do dever. A responsabilidade individual deverá ser portadora de princípios e não de interesses particulares.

### **Ética do exercício no trabalho**

#### **Atitudes comportamentais**

O sucesso profissional e pessoal pode fazer grande diferença quando se une competência técnica e competência comportamental. De acordo com especialistas no assunto, se essas competências forem desenvolvidas, a organização ganha em qualidade e rapidez, e o servidor conquista o respeito dos usuários internos e externos.

A competência técnica tem como base o conhecimento adquirido na formação profissional. É própria daqueles cuja formação profissional é adequada à função que exercem. De modo geral, são profissionais que revelam a preocupação em se manterem atualizados.

A competência comportamental é adquirida na experiência. Faz parte das habilidades sociais que exigem atitudes adequadas das pessoas para lidar com situações do dia-a-dia. De modo geral, o desenvolvimento dessa competência é estimulado pela curiosidade, paixão, intuição, razão, cautela, audácia, ousadia.

Sabe-se que não é fácil alcançar o equilíbrio entre esses dois tipos de competência. É comum se encontrar pessoas capacitadas realizando diferentes atividades com maestria, porém, com dificuldade em manterem relacionamentos interpessoais de qualidade. Tratam de forma grosseira tanto os usuários internos como os externos. Lutam para que suas ideias sempre prevaleçam. Não conversam, gritam. Falam alto ao telefone. Fingem que não veem as pessoas.



As organizações, ao contrário, buscam cada vez mais ter em seus quadros servidores com sólida formação técnica que, capazes de cultivar valores éticos, como justiça, respeito, tolerância e solidariedade, demonstrem atitudes positivas e adequadas ao atendimento de qualidade. Para compor esse perfil, o profissional necessita saber ouvir, conduzir uma negociação, participar de reuniões, vestir-se adequadamente, conversar educadamente, tratar bem os usuários internos e externos.

As organizações, ao contrário, buscam cada vez mais ter em seus quadros servidores com sólida formação técnica que, capazes de cultivar valores éticos, como justiça, respeito, tolerância e solidariedade, demonstrem atitudes positivas e adequadas ao atendimento de qualidade. Para compor esse perfil, o profissional necessita saber ouvir, conduzir uma negociação, participar de reuniões, vestir-se adequadamente, conversar educadamente, tratar bem os usuários internos e externos.

### Dimensões da qualidade nos deveres dos servidores públicos

Os direitos e deveres dos servidores públicos estão descritos na Lei 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Entre os deveres (art. 116), há dois que se encaixam no paradigma do atendimento que tem como foco principal o usuário. São eles: (1) “atender com presteza ao público em geral, prestando as informações requeridas” e (2) “tratar com urbanidade as pessoas”.

Presteza e urbanidade nem sempre são fáceis de avaliar, uma vez que não têm o mesmo sentido para todas as pessoas, como demonstram as situações descritas a seguir.

- Serviços realizados em dois dias úteis, por exemplo, podem não corresponder às reais necessidades dos usuários quanto ao prazo.

- Um atendimento cortês não significa oferecer ao usuário aquilo que não se pode cumprir. Para minimizar as diferentes interpretações para esses procedimentos, uma das opções é a utilização do bom senso:

- Quanto à presteza, o estabelecimento de prazos para a entrega dos serviços tanto para os usuários internos quanto para os externos pode ajudar a resolver algumas questões.

- Quanto à urbanidade, é conveniente que a organização inclua tal valor entre aqueles que devem ser potencializados nos setores em que os profissionais que ali atuam ainda não se conscientizaram sobre a importância desse dever.

Uma parcela expressiva da humanidade tem demonstrado que não é mais aceitável tolerar condutas inadequadas na prestação de serviços e acredita que o século XXI exigirá mudanças de postura do ser humano. Aos poucos, nasce a consciência de que precisamos abandonar velhas crenças, como “errar é humano”, “santo de casa não faz milagres”, “em time que está ganhando não se mexe”, “gosto não se discute”, entre outras, substituindo-as por:

a) “acertar é humano” – o ser humano tem demonstrado capacidade de eliminar desperdícios, erros, falhas, quando é cobrado por suas ações;

b) “santo de casa faz milagres” – organizações e pessoas, quando valorizadas, têm apresentado soluções criativas na identificação e resolução de problemas;

c) “em time que está ganhando se mexe sim” – em todas as atividades da vida profissional ou pessoal, o sucesso pode ser conseguido por meio da melhoria contínua dos processos, das atitudes, do comportamento; a avaliação daqueles que li-

dam diretamente com o usuário pode apontar os que têm perfil adequado para o desempenho de atividades de atendimento ao público;

d) “gosto se discute” – profissões antes não aceitas ou pensadas, além de aquecerem o mercado de trabalho, contribuem para que os processos de determinada atividade ou serviço sejam reformulados em busca da qualidade total.

Além dessas mudanças, há necessidade da adoção de outros paradigmas em consonância com as transformações que a globalização e as novas tecnologias vêm trazendo para a humanidade. O desenvolvimento pessoal é um deles e está entre os temas debatidos na atualidade, por se tratar de um valor indispensável à cidadania.

Autores de diversas áreas do conhecimento defendem que a humanidade deve conscientizar-se de que cada indivíduo é responsável pelo seu próprio desenvolvimento e que, para isso, cada cidadão necessita planejar e cuidar do seu destino, contribuindo, de forma responsável, para o progresso da comunidade onde vive. O novo século exige a harmonia e a solidariedade como valores permanentes, em resposta aos desafios impostos pela velocidade das transformações da atualidade.

Não é à toa que as organizações estão exigindo habilidades intelectuais e comportamentais dos seus profissionais, além de apurada determinação estratégica. Entre outros requisitos, essas habilidades incluem:

- atualização constante;
- soluções inovadoras em resposta à velocidade das mudanças;
- decisões criativas, diferenciadas e rápidas;
- flexibilidade para mudar hábitos de trabalho;
- liderança e aptidão para manter relações pessoais e profissionais;
- habilidade para lidar com os usuários internos e externos.

### Ética do Exercício Profissional

#### DIFERENÇA ENTRE ÉTICA E MORAL

É de extrema importância saber diferenciar a Ética da Moral. São duas ciências de conhecimento se diferenciam, no entanto, tem muitas interligações entre elas.

A moral se baseia em regras que fornecem uma certa previsão sobre os atos humanos. A moral estabelece regras que devem ser assumidas pelo homem, como uma maneira de garantia do seu bem viver. A moral garante uma identidade entre pessoas que podem até não se conhecer, mas utilizam uma mesma referência de Moral entre elas.

A Ética já é um estudo amplo do que é bem e do que é mal. O objetivo da ética é buscar justificativas para o cumprimento das regras propostas pela Moral. É diferente da Moral, pois não estabelece regras. A reflexão sobre os atos humanos é que caracterizam o ser humano ético.

Ter Ética é fazer a coisa certa com base no motivo certo.

Ter Ética é ter um comportamento que os outros julgam como correto.

A noção de Ética é, portanto, muito ampla e inclui vários princípios básicos e transversais que são: