

# CRMV-BA

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA  
DO ESTADO DA BAHIA

## Assistente Administrativo

EDITAL Nº 001/2025, DE 31 DE JANEIRO DE 2025

CÓD: SL-052FV-25  
7908433271062

## Língua Portuguesa

|  |    |
|--|----|
| 1. Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados .....             | 9  |
| 2. Reconhecimento de tipos e gêneros textuais .....                            | 11 |
| 3. Domínio da ortografia oficial .....   | 19 |
| 4. Organização textual: interpretação dos sentidos construídos nos textos..... | 24 |
| 5. Características de textos descritivos, narrativos e dissertativos .....     | 25 |
| 6. Elementos de coesão e coerência.....  | 25 |
| 7. Aspectos semânticos e estilísticos: sentido e emprego dos vocábulos.....    | 26 |
| 8. Uso dos pronomes.....   | 27 |
| 9. Concordância verbal e nominal .....   | 29 |
| 10. Regência verbal e nominal.....   | 30 |
| 11. Sistema gráfico: ortografia.....   | 33 |
| 12. regras de acentuação.....  | 38 |
| 13. uso dos sinais de pontuação; aspas e outros recursos .....                 | 39 |
| 14. Tempos, modos e aspectos do verbo.....                                     | 41 |
| 15. Funções da linguagem e elementos da comunicação.....                       | 42 |

## Noções de Informática

|  |     |
|--|-----|
| 1. Ambientes operacionais (Windows e Linux).....   | 55  |
| 2. Processador de texto (Word e BrOffice Writer).....  | 80  |
| 3. Planilhas eletrônicas (Excel e BrOffice Calc).....  | 97  |
| 4. Internet (segurança e programas de navegação); Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome.....   | 116 |
| 5. Correio eletrônico .....  | 120 |
| 6. Internet (grupos de discussão, buscas, pesquisas e redes sociais) .....   | 123 |
| 7. Segurança da informação (procedimentos de segurança, noções de vírus, worms e pragas virtuais); aplicativos para segurança (antivírus, firewall, antispyware etc.)..... | 128 |
| 8. Procedimentos de backup .....   | 133 |
| 9. Armazenamento de dados na nuvem (cloud storage) .....   | 134 |

## Raciocínio Lógico-Matemático

|   |     |
|---|-----|
| 1. Proposições, valor-verdade, negação, conjunção, disjunção, implicação, equivalência proposições compostas. Equivalências lógicas ..... | 141 |
| 2. Problemas de raciocínio: deduzir informações de relações arbitrárias entre objetoslugares, pessoas e/ou eventos fictícios dados .....  | 146 |
| 3. Diagramas lógicos .....  | 147 |
| 4. Tabelas e gráficos .....   | 150 |
| 5. Conjuntos e suas operações .....   | 155 |
| 6. Números naturais, inteiros, racionais, reais e suas operações. Representação na reta .....   | 158 |
| 7. Unidades de medida: distância, massa e tempo. Medidas de comprimento, área, volume .....   | 169 |
| 8. Representação de pontos no plano cartesiano.....   | 172 |

|  |     |
|--|-----|
| 9. Álgebra básica: equações, sistemas e problemas do primeiro grau .....   | 173 |
| 10. Porcentagem e Juros .....  | 175 |
| 11. proporcionalidade direta e inversa .....   | 178 |
| 12. Sequências, reconhecimento de padrões, progressões aritmética e geométrica .....   | 179 |
| 13. Geometria básica: distâncias e ângulos, polígonos, circunferência, perímetro e área. Semelhança e relações métricas no triângulo retângulo ..... | 181 |
| 14. Princípios de contagem e noção de probabilidade .....  | 188 |

## Noções de Direito Administrativo

|   |     |
|---|-----|
| 1. Estado, governo e Administração Pública: conceitos; elementos; poderes; organização; natureza; fins; e princípios.....                                 | 197 |
| 2. Organização administrativa da União: administração direta e indireta .....   | 200 |
| 3. Agentes públicos: espécies e classificação; poderes, deveres e prerrogativas; cargo, emprego e função pública .....                                    | 204 |
| 4. Poderes administrativos: poder hierárquico; poder disciplinar; poder regulamentar; poder de polícia; uso e abuso do poder .....                        | 241 |
| 5. Serviços públicos: conceito, classificação, regulamentação e controle; forma, meios e requisitos; delegação (concessão, permissão e autorização).....  | 249 |
| 6. Controle e responsabilização da Administração: controle administrativo; controle judicial; controle legislativo; responsabilidade civil do Estado..... | 260 |

## Noções de Administração Pública

|  |     |
|--|-----|
| 1. Características básicas das organizações formais modernas: tipos de estrutura organizacional; natureza; finalidades; e critérios de departamentalização ..... | 273 |
| 2. Processo organizacional: planejamento; direção; comunicação; controle; e avaliação.....   | 275 |
| 3. Gestão de processos .....   | 277 |
| 4. Gestão da qualidade .....   | 278 |
| 5. Gestão de projetos.....   | 283 |

## Noções de administração de recursos materiais

|   |     |
|---|-----|
| 1. Classificação de materiais. Tipos de classificação .....                                   | 289 |
| 2. Gestão de estoques .....   | 291 |
| 3. Compras. Modalidades de compra .....   | 296 |
| 4. Cadastro de fornecedores.....  | 298 |
| 5. Recebimento e armazenagem. Entrada. Conferência. Critérios e técnicas de armazenagem ..... | 298 |

## Noções de Arquivologia

|  |     |
|--|-----|
| 1. Conceitos fundamentais de arquivologia. Gerenciamento da informação e a gestão de documentos. Diagnósticos..... | 305 |
| 2. Arquivos correntes e intermediário .....  | 309 |
| 3. Protocolos.....   | 310 |
| 4. Avaliação de documentos.....  | 310 |
| 5. Arquivos permanentes.....   | 311 |
| 6. Tipologias documentais e suportes físicos.....  | 313 |
| 7. Microfilmagem.....  | 314 |
| 8. Automação.....  | 318 |
| 9. Preservação, conservação e restauração de documentos .....  | 319 |

## Atendimento ao público

|   |     |
|---|-----|
| 1. Qualidade no atendimento ao público: comunicabilidade; apresentação; atenção; cortesia; interesse; presteza; eficiência; tolerância; discricção; conduta; objetividade .....   | 325 |
| 2. Trabalho em equipe: personalidade e relacionamento; eficácia no comportamento interpessoal; servidor e opinião pública; o órgão e a opinião pública; fatores positivos do relacionamento; comportamento receptivo e defensivo; empatia; compreensão mútua..... | 328 |
| 3. Postura profissional e relações interpessoais .....  | 333 |
| 4. Comunicação .....  | 334 |

## Ética na Administração Pública e Legislação

|   |     |
|---|-----|
| 1. Ética e moral; Ética, princípios e valores; Ética e democracia: exercício da cidadania.....      | 343 |
| 2. Ética e função pública; Ética no setor público.....  | 345 |
| 3. Lei nº 8.429/1992 e suas alterações: Disposições gerais; Atos de improbidade administrativa..... | 349 |
| 4. Lei nº 12.527/2011 e suas alterações .....   | 358 |
| 5. Resolução CFMV nº 1.138/2016 (Código de Ética do Médico Veterinário) .....                       | 365 |
| 6. Resolução CFMV nº 1.267/2019 (Código de Ética do Zootecnista).....                               | 370 |
| 7. Lei nº 5.517/1968 .....  | 375 |
| 8. Lei nº 5.550/1968 .....  | 379 |
| 9. Lei nº 6.830/1980 .....  | 379 |
| 10. Lei nº 6.839/1980 .....   | 383 |
| 11. Lei nº 6.885/1980 .....   | 383 |
| 12. Lei nº 12.514/2011 .....  | 383 |
| 13. Lei nº 14.195/2021 .....  | 385 |
| 14. Lei nº 14.133/2021 .....  | 400 |
| 15. Decreto nº 64.704/1969 .....  | 443 |
| 16. Decreto nº 69.134/1971 .....  | 449 |

---

## ÍNDICE

---

|   |     |
|---|-----|
| 17. Resoluções do Conselho Federal de Medicina Veterinária (CFMV): nº 591/1992; nº 595/1992; nº 619/1994; nº 672/2000; nº 6812/2001; nº 683/2001; nº 780/2004; nº 829/2006; nº 831/2006; nº 850/2006; nº 877/2008; nº 878/2008; nº 923/2009; nº 935/2009; nº 947/2010; nº 962/2010; nº 1.000/2012; nº 1.022/2013; nº 1.027/2013; nº 1.041/2013; nº 1.069/2014; nº 1.091/2015; nº 1.101/2015; nº 1.165/2017; nº 1.193/2017; nº 1.228/2018; nº 1.236/2018; nº 1.256/2019; nº 1.260/2019; nº 1.275/2019; nº 1.281/2019; nº 1.318/2020; nº 1.321/2020; nº 1.330/2020; nº 1.363/2020; nº 1.364/2020; nº 1.374/2020; nº 1.453/2022..... | 450 |
| 18. Resolução 1.475/2023 .....  | 502 |

# LÍNGUA PORTUGUESA

## COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS DE GÊNEROS VARIADOS

### Definição Geral

Embora correlacionados, esses conceitos se distinguem, pois sempre que compreendemos adequadamente um texto e o objetivo de sua mensagem, chegamos à interpretação, que nada mais é do que as conclusões específicas. Exemplificando, sempre que nos é exigida a compreensão de uma questão em uma avaliação, a resposta será localizada no próprio texto, posteriormente, ocorre a interpretação, que é a leitura e a conclusão fundamentada em nossos conhecimentos prévios.

### Compreensão de Textos

Resumidamente, a compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. É assimilar (uma devida coisa) intelectualmente, fazendo uso da capacidade de entender, atinar, perceber, compreender. Compreender um texto é apreender de forma objetiva a mensagem transmitida por ele. Portanto, a compreensão textual envolve a decodificação da mensagem que é feita pelo leitor. Por exemplo, ao ouvirmos uma notícia, automaticamente compreendemos a mensagem transmitida por ela, assim como o seu propósito comunicativo, que é informar o ouvinte sobre um determinado evento.

### Interpretação de Textos

É o entendimento relacionado ao conteúdo, ou melhor, os resultados aos quais chegamos por meio da associação das ideias e, em razão disso, sobressai ao texto. Resumidamente, interpretar é decodificar o sentido de um texto por indução.

A interpretação de textos compreende a habilidade de se chegar a conclusões específicas após a leitura de algum tipo de texto, seja ele escrito, oral ou visual.

Grande parte da bagagem interpretativa do leitor é resultado da leitura, integrando um conhecimento que foi sendo assimilado ao longo da vida. Dessa forma, a interpretação de texto é subjetiva, podendo ser diferente entre leitores.

### Exemplo de compreensão e interpretação de textos

Para compreender melhor a compreensão e interpretação de textos, analise a questão abaixo, que aborda os dois conceitos em um texto misto (verbal e visual):

FGV > SEDUC/PE > Agente de Apoio ao Desenvolvimento Escolar Especial > 2015  
Português > Compreensão e interpretação de textos

A imagem a seguir ilustra uma campanha pela inclusão social.



*“A Constituição garante o direito à educação para todos e a inclusão surge para garantir esse direito também aos alunos com deficiências de toda ordem, permanentes ou temporárias, mais ou menos severas.”*

A partir do fragmento acima, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) A inclusão social é garantida pela Constituição Federal de 1988.
- (B) As leis que garantem direitos podem ser mais ou menos severas.
- (C) O direito à educação abrange todas as pessoas, deficientes ou não.
- (D) Os deficientes temporários ou permanentes devem ser incluídos socialmente.
- (E) “Educação para todos” inclui também os deficientes.

### Comentário da questão:

Em “A” – Errado: o texto é sobre direito à educação, incluindo as pessoas com deficiência, ou seja, inclusão de pessoas na sociedade.

Em “B” – Certo: o complemento “mais ou menos severas” se refere à “deficiências de toda ordem”, não às leis.

Em “C” – Errado: o advérbio “também”, nesse caso, indica a inclusão/adição das pessoas portadoras de deficiência ao direito à educação, além das que não apresentam essas condições.

Em “D” – Errado: além de mencionar “deficiências de toda ordem”, o texto destaca que podem ser “permanentes ou temporárias”.

Em “E” – Errado: este é o tema do texto, a inclusão dos deficientes.

**Resposta: Letra B.**

**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/>

**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 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 estão organizados, pelo menos em um bom texto, de maneira aleatória, se estão no lugar que estão, é porque ali se fazem necessários, estabelecendo uma relação hierárquica do pensamento defendido, retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Concentre-se nas ideias que de fato foram explicitadas pelo autor: os textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Devemos nos ater às ideias do autor, isso não quer dizer que você precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não criemos, à revelia do autor, suposições vagas e inespecíficas. Ler com atenção é um exercício que deve ser praticado à exaustão, assim como uma técnica, que fará de nós leitores proficientes.

**Diferença entre compreensão e interpretação**

A compreensão de um texto é fazer uma análise objetiva do texto e verificar o que realmente está escrito nele. Já a interpretação imagina o que as ideias do texto têm a ver com a realidade. O leitor tira conclusões subjetivas do texto.

**RECONHECIMENTO DE TIPOS E GÊNEROS TEXTUAIS**

**Definições e diferenciação:** tipos textuais e gêneros textuais são dois conceitos distintos, cada um com sua própria linguagem e estrutura. Os tipos textuais se classificam em razão da estrutura linguística, enquanto os gêneros textuais têm sua classificação baseada na forma de comunicação.

Dessa forma, os gêneros são variedades existentes no interior dos modelos pré-estabelecidos dos tipos textuais. A definição de um gênero textual é feita a partir dos conteúdos temáticos que apresentam sua estrutura específica. Logo, para cada tipo de texto, existem gêneros característicos.

**Como se classificam os tipos e os gêneros textuais**

As classificações conforme o gênero podem sofrer mudanças e são amplamente flexíveis. Os principais gêneros são: romance, conto, fábula, lenda, notícia, carta, bula de medicamento, cardápio de restaurante, lista de compras, receita de bolo, etc.

Quanto aos tipos, as classificações são fixas, definem e distinguem o texto com base na estrutura e nos aspectos linguísticos.

Os tipos textuais são: narrativo, descritivo, dissertativo, expositivo e injuntivo. Resumindo, os gêneros textuais são a parte concreta, enquanto as tipologias integram o campo das formas, ou seja, da teoria. Acompanhe abaixo os principais gêneros textuais e como eles se inserem em cada tipo textual:

**Texto narrativo:** esse tipo textual se estrutura em apresentação, desenvolvimento, clímax e desfecho. Esses textos se caracterizam pela apresentação das ações de personagens em um tempo e espaço determinado. Os principais gêneros textuais que pertencem ao tipo textual narrativo são: romances, novelas, contos, crônicas e fábulas.

**Texto descritivo:** esse tipo compreende textos que descrevem lugares, seres ou relatam acontecimentos. Em geral, esse tipo de texto contém adjetivos que exprimem as emoções do narrador, e, em termos de gêneros, abrange diários, classificados, cardápios de restaurantes, folhetos turísticos, relatos de viagens, etc.

**Texto expositivo:** corresponde ao texto cuja função é transmitir ideias utilizando recursos de definição, comparação, descrição, conceituação e informação. Verbetes de dicionário, enciclopédias, jornais, resumos escolares, entre outros, fazem parte dos textos expositivos.

**Texto argumentativo:** os textos argumentativos têm o objetivo de apresentar um assunto recorrendo a argumentações, isto é, caracteriza-se por defender um ponto de vista. Sua estrutura é composta por introdução, desenvolvimento e conclusão. Os textos argumentativos compreendem os gêneros textuais manifesto e abaixo-assinado.

**Texto injuntivo:** esse tipo de texto tem como finalidade orientar o leitor, ou seja, expor instruções, de forma que o emissor procure persuadir seu interlocutor. Em razão disso,

o emprego de verbos no modo imperativo é sua característica principal. Pertencem a este tipo os gêneros bula de remédio, receitas culinárias, manuais de instruções, entre outros.

**Texto prescritivo:** essa tipologia textual tem a função de instruir o leitor em relação ao procedimento. Esses textos, de certa forma, impedem a liberdade de atuação do leitor, pois decretam que ele siga o que diz o texto. Os gêneros que pertencem a esse tipo de texto são: leis, cláusulas contratuais, editais de concursos públicos.

**GÊNEROS TEXTUAIS****— Introdução**

Os gêneros textuais são estruturas essenciais para a comunicação eficaz. Eles organizam a linguagem de forma que atenda às necessidades específicas de diferentes contextos comunicativos. Desde a antiguidade, a humanidade tem desenvolvido e adaptado diversas formas de expressão escrita e oral para facilitar a troca de informações, ideias e emoções.

Na prática cotidiana, utilizamos gêneros textuais diversos para finalidades variadas. Quando seguimos uma receita, por exemplo, utilizamos um gênero textual específico para a instrução culinária. Ao ler um jornal, nos deparamos com gêneros como a notícia, o editorial e a reportagem, cada um com sua função e características distintas.

Esses gêneros refletem a diversidade e a complexidade das interações humanas e são moldados pelas necessidades sociais, culturais e históricas.

Compreender os gêneros textuais é fundamental para a produção e interpretação adequadas de textos. Eles fornecem uma moldura que orienta o produtor e o receptor na construção e na compreensão do discurso. A familiaridade com as características de cada gênero facilita a adequação do texto ao seu propósito comunicativo, tornando a mensagem mais clara e eficaz.

**— Definição e Importância**

Gêneros textuais são formas específicas de estruturação da linguagem que se adequam a diferentes situações comunicativas. Eles emergem das práticas sociais e culturais, variando conforme o contexto, o propósito e os interlocutores envolvidos. Cada gênero textual possui características próprias que determinam sua forma, conteúdo e função, facilitando a interação entre o autor e o leitor ou ouvinte.

Os gêneros textuais são fundamentais para a organização e a eficácia da comunicação. Eles ajudam a moldar a expectativa do leitor, orientando-o sobre como interpretar e interagir com o texto. Além disso, fornecem ao autor uma estrutura clara para a construção de sua mensagem, garantindo que esta seja adequada ao seu propósito e público-alvo.

**Exemplos:****Receita de Culinária:**

- Estrutura: Lista de ingredientes seguida de um passo a passo.
- Finalidade: Instruir o leitor sobre como preparar um prato.
- Características: Linguagem clara e objetiva, uso de imperativos (misture, asse, sirva).



**Artigo de Opinião:**

- Estrutura: Introdução, desenvolvimento de argumentos, conclusão.
- Finalidade: Persuadir o leitor sobre um ponto de vista.
- Características: Linguagem formal, argumentos bem fundamentados, presença de evidências.

**Notícia:**

- Estrutura: Título, lead (resumo inicial), corpo do texto.
- Finalidade: Informar sobre um fato recente de interesse público.
- Características: Linguagem objetiva e clara, uso de verbos no passado, presença de dados e citações.

**Importância dos Gêneros Textuais:****Facilitam a Comunicação:**

Ao seguirem estruturas padronizadas, os gêneros textuais tornam a comunicação mais previsível e compreensível. Isso é particularmente importante em contextos formais, como o acadêmico e o profissional, onde a clareza e a precisão são essenciais.

**Ajudam na Organização do Pensamento:**

A familiaridade com diferentes gêneros textuais auxilia na organização das ideias e na construção lógica do discurso. Isso é crucial tanto para a produção quanto para a interpretação de textos.

**Promovem a Eficácia Comunicativa:**

Cada gênero textual é adaptado a uma finalidade específica, o que aumenta a eficácia da comunicação. Por exemplo, uma bula de remédio deve ser clara e detalhada para garantir a correta utilização do medicamento, enquanto uma crônica pode usar uma linguagem mais poética e subjetiva para entreter e provocar reflexões.

**Refletem e Moldam Práticas Sociais:**

Os gêneros textuais não apenas refletem as práticas sociais e culturais, mas também ajudam a moldá-las. Eles evoluem conforme as necessidades e contextos sociais mudam, adaptando-se a novas formas de comunicação, como as mídias digitais.

Compreender os gêneros textuais é essencial para uma comunicação eficiente e eficaz. Eles fornecem estruturas que ajudam a moldar a produção e a interpretação de textos, facilitando a interação entre autor e leitor. A familiaridade com diferentes gêneros permite que se adapte a linguagem às diversas situações comunicativas, promovendo clareza e eficácia na transmissão de mensagens.

**— Tipos de Gêneros Textuais**

Os gêneros textuais podem ser classificados de diversas formas, considerando suas características e finalidades específicas. Abaixo, apresentamos uma visão detalhada dos principais tipos de gêneros textuais, organizados conforme suas funções predominantes.

**Gêneros Narrativos**

Os gêneros narrativos são caracterizados por contar uma história, real ou fictícia, através de uma sequência de eventos que envolvem personagens, cenários e enredos. Eles são amplamente utilizados tanto na literatura quanto em outras formas de comunicação, como o jornalismo e o cinema. A seguir, exploramos alguns dos principais gêneros narrativos, destacando suas características, estruturas e finalidades.

**• Romance****Estrutura e Características:**

- **Extensão:** Longa, permitindo um desenvolvimento detalhado dos personagens e das tramas.
- **Personagens:** Complexos e multifacetados, frequentemente com um desenvolvimento psicológico profundo.
- **Enredo:** Pode incluir múltiplas subtramas e reviravoltas.
- **Cenário:** Detalhado e bem desenvolvido, proporcionando um pano de fundo rico para a narrativa.
- **Linguagem:** Variada, podendo ser mais formal ou informal dependendo do público-alvo e do estilo do autor.

**Finalidade:**

- Entreter e envolver o leitor em uma história extensa e complexa.
- Explorar temas profundos e variados, como questões sociais, históricas, psicológicas e filosóficas.

**Exemplo:**

- “Dom Casmurro” de Machado de Assis, que explora a dúvida e o ciúme através da narrativa do protagonista Bento Santiago.

**• Conto****Estrutura e Características:**

- **Extensão:** Curta e concisa.
- **Personagens:** Menos desenvolvidos que no romance, mas ainda significativos para a trama.
- **Enredo:** Focado em um único evento ou situação.
- **Cenário:** Geralmente limitado a poucos locais.
- **Linguagem:** Direta e impactante, visando causar um efeito imediato no leitor.

**Finalidade:**

- Causar impacto rápido e duradouro.
- Explorar uma ideia ou emoção de maneira direta e eficaz.

**Exemplo:**

- “O Alienista” de Machado de Assis, que narra a história do Dr. Simão Bacamarte e sua obsessão pela cura da loucura.

**• Fábula****Estrutura e Características:**

- **Extensão:** Curta.
- **Personagens:** Animais ou objetos inanimados que agem como seres humanos.
- **Enredo:** Simples e direto, culminando em uma lição de moral.
- **Cenário:** Geralmente genérico, servindo apenas de pano de fundo para a narrativa.

# NOÇÕES DE INFORMÁTICA

## AMBIENTES OPERACIONAIS (WINDOWS E LINUX)

### WINDOWS 10

O Windows 10 é um sistema operacional desenvolvido pela Microsoft, parte da família de sistemas operacionais Windows NT. Lançado em julho de 2015, ele sucedeu o Windows 8.1 e trouxe uma série de melhorias e novidades, como o retorno do Menu Iniciar, a assistente virtual Cortana, o navegador Microsoft Edge e a funcionalidade de múltiplas áreas de trabalho. Projetado para ser rápido e seguro, o Windows 10 é compatível com uma ampla gama de dispositivos, desde PCs e tablets até o Xbox e dispositivos IoT.

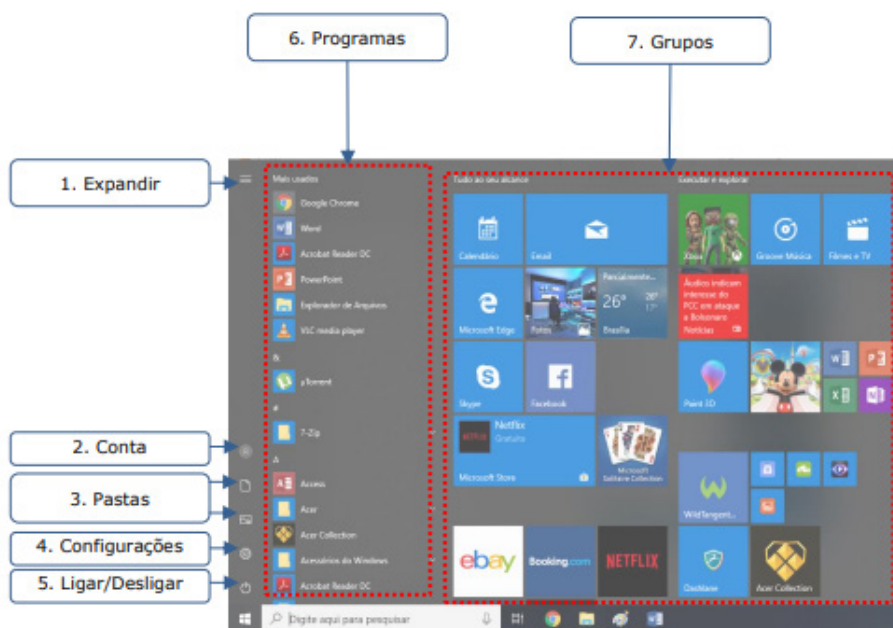
#### Principais Características e Novidades

- **Menu Iniciar:** O Menu Iniciar, ausente no Windows 8, retorna com melhorias no Windows 10. Ele combina os blocos dinâmicos (tiles) do Windows 8 com o design tradicional do Windows 7, permitindo fácil acesso a programas, configurações e documentos recentes.
- **Assistente Virtual Cortana:** A Cortana é uma assistente digital que permite realizar tarefas por comandos de voz, como enviar e-mails, configurar alarmes e pesquisar na web. Este recurso é similar ao Siri da Apple e ao Google Assistant.
- **Microsoft Edge:** O navegador Edge substituiu o Internet Explorer no Windows 10. Ele é mais rápido e seguro, oferecendo recursos como anotações em páginas web e integração com a Cortana para pesquisas rápidas.
- **Múltiplas Áreas de Trabalho:** Esse recurso permite criar várias áreas de trabalho para organizar melhor as tarefas e aplicativos abertos, sendo útil para multitarefas ou organização de projetos.

#### Operações de iniciar, reiniciar, desligar, login, logoff, bloquear e desbloquear

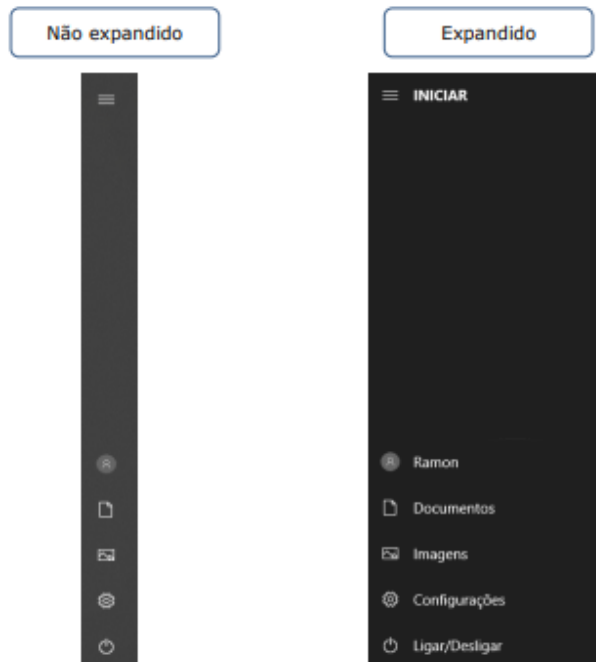
#### Botão Iniciar

O Botão Iniciar dá acesso aos programas instalados no computador, abrindo o Menu Iniciar que funciona como um centro de comando do PC.



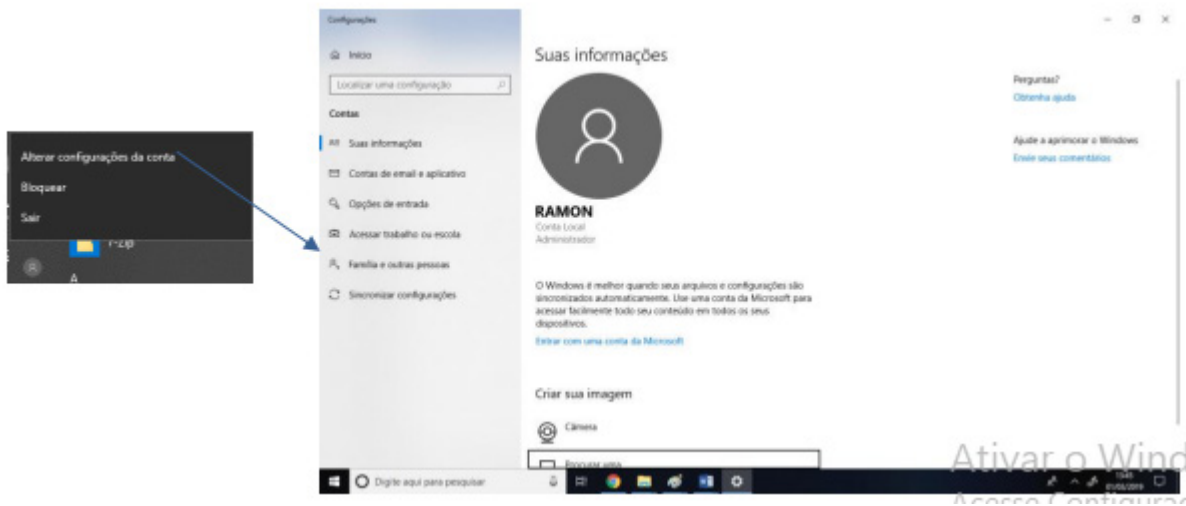
Menu Iniciar

**Expandir:** botão utilizado para expandir os itens do menu.



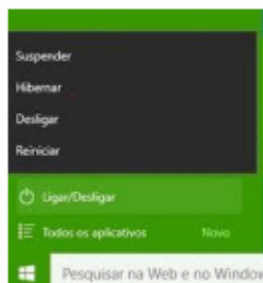
*Botão Expandir*

**Conta:** apresenta opções para configurar a conta do usuário logado, bloquear ou deslogar. Em Alterar configurações da conta é possível modificar as informações do usuário, cadastrar contas de e-mail associadas, definir opções de entrada como senha, PIN ou Windows Hello, além de outras configurações.



*Configurações de conta*

**Ligar/Desligar:** a opção “Desligar” serve para desligar o computador completamente. Caso existam programas abertos, o sistema não os salvará automaticamente, mas perguntará ao usuário se deseja salvá-los.



Outras opções são:

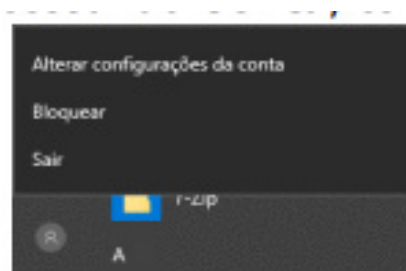
**a) Reiniciar:** reinicia o computador. É útil para finalizar a instalação de aplicativos e atualizações do sistema operacional, mas, com frequência, não é um processo necessário.

**b) Suspender:** leva o computador para um estado de economia de energia que permite que o computador volte a funcionar normalmente após alguns segundos. Todas as tarefas são mantidas, podendo o usuário continuar o trabalho.

Em portáteis, o Windows salva automaticamente todo o trabalho e desliga o computador se a bateria está com muito pouca carga. Muitos portáteis entram em suspensão quando você fecha a tampa ou pressiona o botão de energia.

**c) Hibernar:** opção criada para notebooks e pode não está disponível em todos os computadores. É um sistema de economia de energia que coloca no disco rígido os documentos e programas abertos e desliga o computador. Hibernar usa menos energia do que Suspender e, quando você reinicializa o computador, mas não volta tão rapidamente quanto a Suspensão ao ponto em que estava.

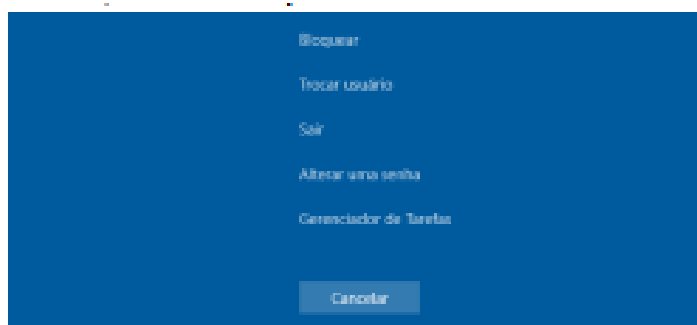
Além dessas opções, acessando Conta, temos:



**d) Sair:** o usuário desconecta de sua conta, e todas as suas tarefas são encerradas.

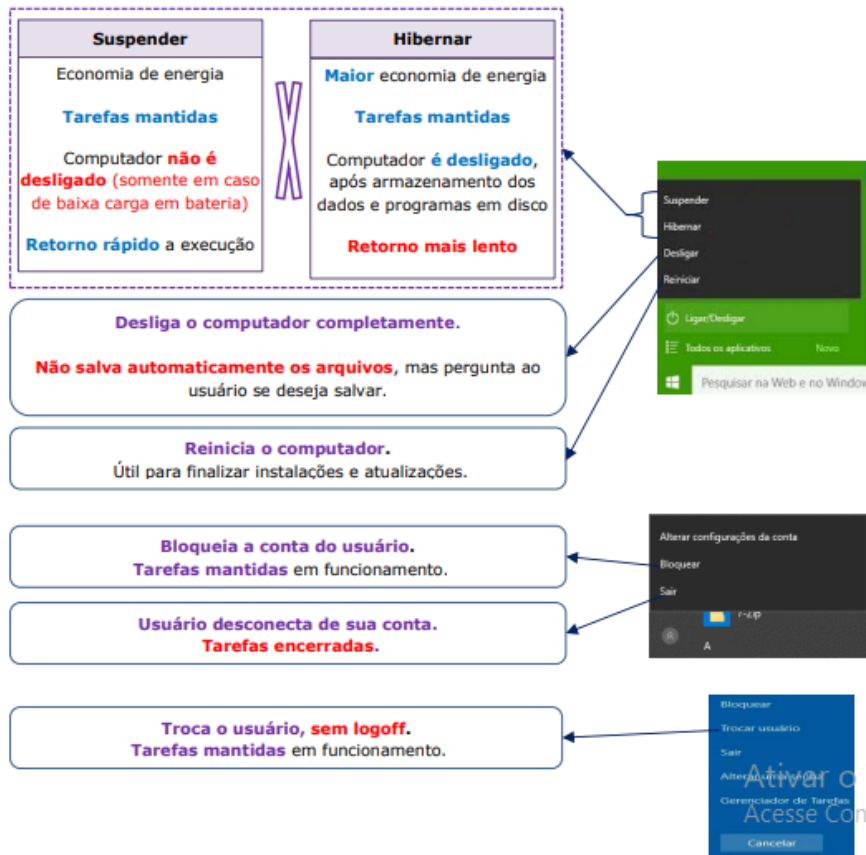
**e) Bloquear:** bloqueia a conta do usuário, mantendo todas as tarefas em funcionamento.

Para trocar o usuário, basta apertar CTRL + ALT + DEL:



**f) Trocar usuário:** simplesmente dá a opção de trocar de usuário, sem que o usuário atual faça o logoff. Assim, todas as tarefas são mantidas em funcionamento, e quando o usuário quiser, basta acessar sua conta para continuar de onde parou.

Esquematizando essas opções:

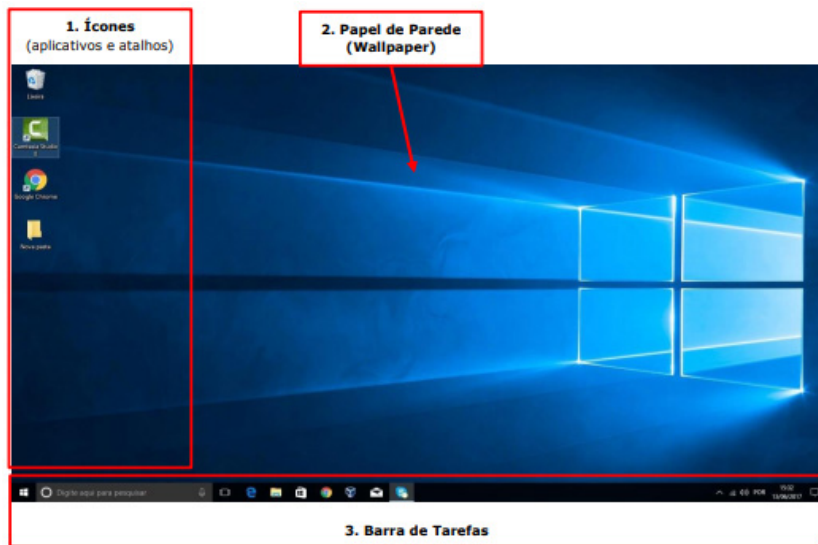


Ligar/Desligar e outras opções.

### Área de trabalho, ícones e atalhos

#### Área de Trabalho

A Área de trabalho (ou desktop) é a principal área exibida na tela quando você liga o computador e faz logon no Windows. É o lugar que exibe tudo o que é aberto (programas, pastas, arquivos) e que também organiza suas atividades.



Área de Trabalho do Windows 10.

# RACIOCÍNIO LÓGICO -MATEMÁTICO

**PROPOSIÇÕES, VALOR-VERDADE, NEGAÇÃO, CONJUNÇÃO, DISJUNÇÃO, IMPLICAÇÃO, EQUIVALÊNCIA PROPOSIÇÕES COMPOSTAS. EQUIVALÊNCIAS LÓGICAS**

## PROPOSIÇÕES

Uma proposição é um conjunto de palavras ou símbolos que expressa um pensamento ou uma ideia completa, transmitindo um juízo sobre algo. Uma proposição afirma fatos ou ideias que podemos classificar como verdadeiros ou falsos. Esse é o ponto central do estudo lógico, onde analisamos e manipulamos proposições para extrair conclusões.

### Valores Lógicos

Os valores lógicos possíveis para uma proposição são:

- **Verdadeiro (V)**, caso a proposição seja verdadeira.
- **Falso (F)**, caso a proposição seja falsa.

Os valores lógicos seguem três axiomas fundamentais:

– **Princípio da Identidade:** uma proposição é idêntica a si mesma. Em termos simples:  $p \equiv p$

Exemplo: “Hoje é segunda-feira” é a mesma proposição em qualquer contexto lógico.

– **Princípio da Não Contradição:** uma proposição não pode ser verdadeira e falsa ao mesmo tempo.

Exemplo: “O céu é azul e não azul” é uma contradição.

– **Princípio do Terceiro Excluído:** toda proposição é ou verdadeira ou falsa, não existindo um terceiro caso possível. Ou seja: “Toda proposição tem um, e somente um, dos valores lógicos: V ou F.”

Exemplo: “Está chovendo ou não está chovendo” é sempre verdadeiro, sem meio-termo.

### Classificação das Proposições

Para entender melhor as proposições, é útil classificá-las em dois tipos principais:

#### • Sentenças Abertas

São sentenças para as quais não se pode atribuir um valor lógico verdadeiro ou falso, pois elas não exprimem um fato completo ou específico. São exemplos de sentenças abertas:

- Frases interrogativas: “Quando será a prova?”
- Frases exclamativas: “Que maravilhoso!”
- Frases imperativas: “Desligue a televisão.”
- Frases sem sentido lógico: “Esta frase é falsa.”

#### • Sentenças Fechadas

Quando a proposição admite um único valor lógico, verdadeiro ou falso, ela é chamada de sentença fechada. Exemplos:

- Sentença fechada e verdadeira: “ $2 + 2 = 4$ ”

- Sentença fechada e falsa: “O Brasil é uma ilha”

### Proposições Simples e Compostas

As proposições podem ainda ser classificadas em simples e compostas, dependendo da estrutura e do número de ideias que expressam:

#### • Proposições Simples (ou Atômicas)

São proposições que não contêm outras proposições como parte integrante de si mesmas. São representadas por letras minúsculas, como p, q, r, etc.

Exemplos:

p: “João é engenheiro.”

q: “Maria é professora.”

#### • Proposições Compostas (ou Moleculares)

Formadas pela combinação de duas ou mais proposições simples. São representadas por letras maiúsculas, como P, Q, R, etc., e usam conectivos lógicos para relacionar as proposições simples.

Exemplo:

P: “João é engenheiro e Maria é professora.”

### Classificação de Frases

Ao classificarmos frases pela possibilidade de atribuir-lhes um valor lógico (verdadeiro ou falso), conseguimos distinguir entre aquelas que podem ser usadas em raciocínios lógicos e as que não podem. Vamos ver alguns exemplos e suas classificações.

“O céu é azul.” – Proposição lógica (podemos dizer se é verdadeiro ou falso).

“Quantos anos você tem?” – Sentença aberta (é uma pergunta, sem valor lógico).

“João é alto.” – Proposição lógica (podemos afirmar ou negar).

“Seja bem-vindo!” – Não é proposição lógica (é uma saudação, sem valor lógico).

“ $2 + 2 = 4$ .” – Sentença fechada (podemos atribuir valor lógico, é uma afirmação objetiva).

“Ele é muito bom.” – Sentença aberta (não se sabe quem é “ele” e o que significa “bom”).

“Choveu ontem.” – Proposição lógica (podemos dizer se é verdadeiro ou falso).

“Esta frase é falsa.” – Não é proposição lógica (é um paradoxo, sem valor lógico).

“Abra a janela, por favor.” – Não é proposição lógica (é uma instrução, sem valor lógico).

“O número x é maior que 10.” – Sentença aberta (não se sabe o valor de x)

Agora veremos um exemplo retirado de uma prova:

1. (CESPE/UNB) Na lista de frases apresentadas a seguir:

- "A frase dentro destas aspas é uma mentira."
- A expressão  $x + y$  é positiva.
- O valor de  $\sqrt{4 + 3} = 7$ .
- Pelé marcou dez gols para a seleção brasileira.
- O que é isto?

Há exatamente:

- (A) uma proposição;
- (B) duas proposições;
- (C) três proposições;
- (D) quatro proposições;
- (E) todas são proposições.

**Resolução:**

Analisemos cada alternativa:

(A) A frase é um paradoxo, então não podemos dizer se é verdadeira ou falsa. Não é uma proposição lógica.

(B) Não sabemos os valores de  $x$  e  $y$ , então não podemos dizer se é verdadeira ou falsa. É uma sentença aberta e não é uma proposição lógica.

(C) Podemos verificar se é verdadeira ou falsa. É uma proposição lógica.

(D) Podemos verificar se é verdadeira ou falsa, independente do número exato. É uma proposição lógica.

(E) É uma pergunta, então não podemos dizer se é verdadeira ou falsa. Não é uma proposição lógica.

**Resposta: B.**

**CONNECTIVOS LÓGICOS**

Para formar proposições compostas a partir de proposições simples, utilizamos conectivos lógicos. Esses conectivos estabelecem relações entre as proposições, criando novas sentenças com significados mais complexos. São eles:

| Operação            | Conectivo         | Estrutura Lógica    | Exemplos            |                              |  |
|---------------------|-------------------|---------------------|---------------------|------------------------------|--|
|                     |                   |                     | p                   | q                            | Resultado  |
| Negação             | $\sim$ ou $\neg$  | Não p               | "Hoje é domingo"    | -                            | $\sim p$ : "Hoje não é domingo"  |
| Conjunção           | $\wedge$          | p e q               | "Estudei"           | "Passei na prova"            | $p \wedge q$ : "Estudei e passei na prova"                                 |
| Disjunção Inclusiva | $\vee$            | p ou q              | "Vou ao cinema"     | "Vou ao teatro"              | $p \vee q$ : "Vou ao cinema ou vou ao teatro"                              |
| Disjunção Exclusiva | $\oplus$          | Ou p ou q           | "Ganhei na loteria" | "Recebi uma herança"         | $p \oplus q$ : "Ou ganhei na loteria ou recebi uma herança"                |
| Condicional         | $\rightarrow$     | Se p então q        | "Está chovendo"     | "Levarei o guarda-chuva"     | $p \rightarrow q$ : "Se está chovendo, então levarei o guarda-chuva"       |
| Bicondicional       | $\leftrightarrow$ | p se e somente se q | "O número é par"    | "O número é divisível por 2" | $p \leftrightarrow q$ : "O número é par se e somente se é divisível por 2" |

Exemplo:

2. (VUNESP) Os conectivos ou operadores lógicos são palavras (da linguagem comum) ou símbolos (da linguagem formal) utilizados para conectar proposições de acordo com regras formais preestabelecidas. Assinale a alternativa que apresenta exemplos de conjunção, negação e implicação, respectivamente.

- (A)  $\neg p$ ,  $p \vee q$ ,  $p \wedge q$
- (B)  $p \wedge q$ ,  $\neg p$ ,  $p \rightarrow q$
- (C)  $p \rightarrow q$ ,  $p \vee q$ ,  $\neg p$
- (D)  $p \vee p$ ,  $p \rightarrow q$ ,  $\neg q$
- (E)  $p \vee q$ ,  $\neg q$ ,  $p \vee q$

**Resolução:**

Precisamos identificar cada conectivo solicitado na ordem correta. A conjunção é o conectivo  $\wedge$ , como em  $p \wedge q$ . A negação é representada pelo símbolo  $\neg$ , como em  $\neg p$ . A implicação é representada pelo símbolo  $\rightarrow$ , como em  $p \rightarrow q$ .

**Resposta: B.**

**TABELA VERDADE**

A tabela verdade é uma ferramenta para analisar o valor lógico de proposições compostas. O número de linhas em uma tabela depende da quantidade de proposições simples (n):

$$\text{Número de Linhas} = 2^n$$

Vamos agora ver as tabelas verdade para cada conectivo lógico:

| p | q | $\sim p$ | $p \wedge q$ | $p \vee q$ | $p \oplus q$ | $p \rightarrow q$ | $p \leftrightarrow q$ |
|---|---|----------|--------------|------------|--------------|-------------------|-----------------------|
| V | V | F        | V            | V          | F            | V                 | V                     |
| V | F | F        | F            | V          | V            | F                 | F                     |
| F | V | V        | F            | V          | V            | V                 | F                     |
| F | F | V        | F            | F          | F            | V                 | V                     |

Exemplo:

**3. (CESPE/UNB)** Se “A”, “B”, “C” e “D” forem proposições simples e distintas, então o número de linhas da tabela-verdade da proposição  $(A \rightarrow B) \leftrightarrow (C \rightarrow D)$  será igual a:

- (A) 2;
- (B) 4;
- (C) 8;
- (D) 16;
- (E) 32.

**Resolução:**

Temos 4 proposições simples (A, B, C e D), então aplicamos na fórmula  $2^n$ , onde n é o número de proposições. Assim,  $2^4 = 16$  linhas.

**Resposta D.**

**TAUTOLOGIA, CONTRADIÇÃO E CONTINGÊNCIA**

As proposições compostas podem ser classificadas de acordo com o seu valor lógico final, considerando todas as possíveis combinações de valores lógicos das proposições simples que as compõem. Essa classificação é fundamental para entender a validade de argumentos lógicos:

**– Tautologia**

Uma tautologia é uma proposição composta cujo valor lógico final é sempre verdadeiro, independentemente dos valores das proposições simples que a compõem. Em outras palavras, não importa se as proposições simples são verdadeiras ou falsas; a proposição composta será sempre verdadeira. Tautologias ajudam a validar raciocínios. Se uma proposição complexa é tautológica, então o argumento que a utiliza é logicamente consistente e sempre válido.

**Exemplo:** A proposição “p ou não-p” (ou  $p \vee \sim p$ ) é uma tautologia porque, seja qual for o valor de p (verdadeiro ou falso), a proposição composta sempre terá um resultado verdadeiro. Isso reflete o Princípio do Terceiro Excluído, onde algo deve ser verdadeiro ou falso, sem meio-termo.

**– Contradição**

Uma contradição é uma proposição composta que tem seu valor lógico final sempre falso, independentemente dos valores lógicos das proposições que a compõem. Assim, qualquer que

seja o valor das proposições simples, o resultado será falso. Identificar contradições em um argumento é essencial para determinar inconsistências lógicas. Quando uma proposição leva a uma contradição, isso significa que o argumento em questão não pode ser verdadeiro.

**Exemplo:** A proposição “p e não-p” (ou  $p \wedge \sim p$ ) é uma contradição, pois uma proposição não pode ser verdadeira e falsa ao mesmo tempo. Esse exemplo reflete o Princípio da Não Contradição, que diz que uma proposição não pode ser simultaneamente verdadeira e falsa.

**– Contingência**

Uma contingência é uma proposição composta cujo valor lógico final pode ser tanto verdadeiro quanto falso, dependendo dos valores das proposições simples que a compõem. Diferentemente das tautologias e contradições, que são invariavelmente verdadeiras ou falsas, as contingências refletem casos em que o valor lógico não é absoluto e depende das circunstâncias. Identificar contradições em um argumento é essencial para determinar inconsistências lógicas. Quando uma proposição leva a uma contradição, isso significa que o argumento em questão não pode ser verdadeiro.

**Exemplo:** A proposição “se p então q” (ou  $p \rightarrow q$ ) é uma contingência, pois pode ser verdadeira ou falsa dependendo dos valores de p e q. Caso p seja verdadeiro e q seja falso, a proposição composta será falsa. Em qualquer outra combinação, a proposição será verdadeira.

Exemplo:

**4. (CESPE)** Um estudante de direito, com o objetivo de sistematizar o seu estudo, criou sua própria legenda, na qual identificava, por letras, algumas afirmações relevantes quanto à disciplina estudada e as vinculava por meio de sentenças (proposições). No seu vocabulário particular constava, por exemplo:

P: Cometeu o crime A.

Q: Cometeu o crime B.

R: Será punido, obrigatoriamente, com a pena de reclusão no regime fechado.

S: Poderá optar pelo pagamento de fiança.

Ao revisar seus escritos, o estudante, apesar de não recordar qual era o crime B, lembrou que ele era inafiançável. Tendo como referência essa situação hipotética, julgue o item que se segue.

A sentença  $(P \rightarrow Q) \leftrightarrow ((\sim Q) \rightarrow (\sim P))$  será sempre verdadeira, independentemente das valorações de P e Q como verdadeiras ou falsas.

- ( ) CERTO
- ( ) ERRADO

**Resolução:**

Temos a sentença  $(P \rightarrow Q) \leftrightarrow ((\sim Q) \rightarrow (\sim P))$ .

Sabemos que  $(\sim Q) \rightarrow (\sim P)$  é equivalente a  $P \rightarrow Q$ , então podemos substituir:

$$P \rightarrow Q \leftrightarrow P \rightarrow Q$$

Considerando  $P \rightarrow Q = A$ , temos:

$$A \leftrightarrow A$$

Uma bicondicional ( $\leftrightarrow$ ) é verdadeira quando ambos os lados têm o mesmo valor lógico.

Como ambos os lados são A, eles sempre terão o mesmo valor.



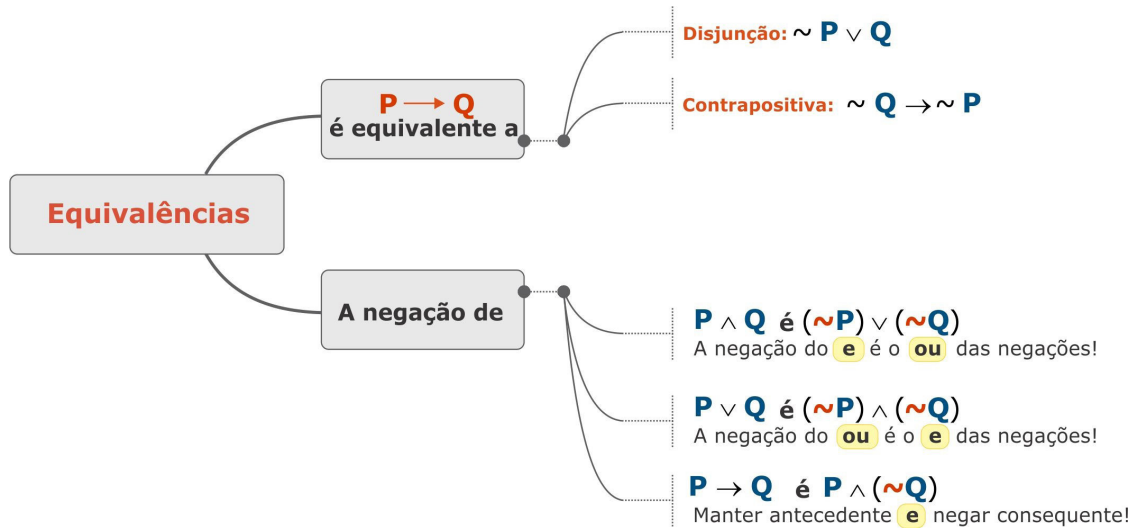
Logo a sentença é sempre verdadeira, independentemente dos valores de P e Q.

**Resposta: Certo.**

**EQUIVALÊNCIA**

Duas ou mais proposições compostas são equivalentes, quando mesmo possuindo estruturas lógicas diferentes, apresentam a mesma solução em suas respectivas tabelas verdade.

Se as proposições P(p,q,r,...) e Q(p,q,r,...) são ambas TAUTOLOGIAS, ou então, são CONTRADIÇÕES, então são EQUIVALENTES.



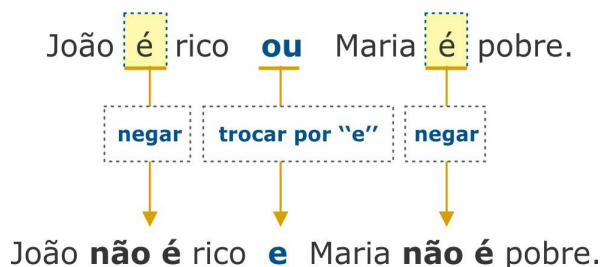
**Exemplo:**

5. (VUNESP/TJSP) Uma negação lógica para a afirmação “João é rico, ou Maria é pobre” é:

- (A) Se João é rico, então Maria é pobre.
- (B) João não é rico, e Maria não é pobre.
- (C) João é rico, e Maria não é pobre.
- (D) Se João não é rico, então Maria não é pobre.
- (E) João não é rico, ou Maria não é pobre.

**Resolução:**

Nesta questão, a proposição a ser negada trata-se da disjunção de duas proposições lógicas simples. Para tal, trocamos o conectivo por “e” e negamos as proposições “João é rico” e “Maria é pobre”. Vejam como fica:



**Resposta: B.**

**Leis de Morgan**

Com elas:

- Negamos que duas dadas proposições são ao mesmo tempo verdadeiras equivalendo a afirmar que pelo menos uma é falsa
- Negamos que uma pelo menos de duas proposições é verdadeira equivalendo a afirmar que ambas são falsas.

# NOÇÕES DE DIREITO ADMINISTRATIVO

**ESTADO, GOVERNO E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: CONCEITOS; ELEMENTOS; PODERES; ORGANIZAÇÃO; NATURALIDADE; FINS; E PRINCÍPIOS**

## ESTADO

### Conceito, Elementos e Princípios

Adentrando ao contexto histórico, o conceito de Estado veio a surgir por intermédio do antigo conceito de cidade, da *polis grega* e da *civitas* romana. Em meados do século XVI o vocábulo Estado passou a ser utilizado com o significado moderno de força, poder e direito.

O Estado pode ser conceituado como um ente, sujeito de direitos, que possui como elementos: o povo, o território e a soberania. Nos dizeres de Vicente Paulo e Marcelo Alexandrino (2010, p. 13), “Estado é pessoa jurídica territorial soberana, formada pelos elementos povo, território e governo soberano”.

O Estado como ente, é plenamente capacitado para adquirir direitos e obrigações. Ademais, possui personalidade jurídica própria, tanto no âmbito interno, perante os agentes públicos e os cidadãos, quanto no âmbito internacional, perante outros Estados.

Vejam os alguns conceitos acerca dos três elementos que compõem o Estado:

– **Povo:** Elemento legitima a existência do Estado. Isso ocorre por que é do povo que origina todo o poder representado pelo Estado, conforme dispõe expressamente art. 1º, parágrafo único, da Constituição Federal:

*Parágrafo único. Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição.*

O povo se refere ao conjunto de indivíduos que se vinculam juridicamente ao Estado, de forma estabilizada.

Entretanto, isso não ocorre com estrangeiros e apátridas, diferentemente da população, que tem sentido demográfico e quantitativo, agregando, por sua vez, todos os que se encontram sob sua jurisdição territorial, sendo desnecessário haver quaisquer tipos de vínculo jurídico do indivíduo com o poder do Estado.

Com vários sentidos, o termo pode ser usado pela doutrina como sinônimo de nação e, ainda, no sentido de subordinação a uma mesma autoridade política.

No entanto, a titularidade dos direitos políticos é determinada pela nacionalidade, que nada mais é que o vínculo jurídico estabelecido pela Constituição entre os cidadãos e o Estado.

O Direito nos concede o conceito de povo como sendo o conjunto de pessoas que detém o poder, a soberania, conforme já foi explicitado por meio do art. 1º. Parágrafo único da CFB/88 dispondo que “*Todo poder emana do povo, que exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição*”.

– **Território:** pode ser conceituado como a área na qual o Estado exerce sua soberania. Trata-se da base física ou geográfica de um determinado Estado, seu elemento constitutivo, base delimitada de autoridade, instrumento de poder com vistas a dirigir o grupo social, com tal delimitação que se pode assegurar a eficácia do poder e a estabilidade da ordem.

O território é delimitado pelas fronteiras, que por sua vez, podem ser naturais ou convencionais. O território como elemento do Estado, possui duas funções, sendo uma negativa limitante de fronteiras com a competência da autoridade política, e outra positiva, que fornece ao Estado a base correta de recursos materiais para ação.

Por traçar os limites do poder soberanamente exercido, o território é elemento essencial à existência do Estado, sendo, desta forma, pleno objeto de direitos do Estado, o qual se encontra a serviço do povo e pode usar e dispor dele com poder absoluto e exclusivo, desde que estejam presentes as características essenciais das relações de domínio. O território é formado pelo solo, subsolo, espaço aéreo, águas territoriais e plataforma continental, prolongamento do solo coberto pelo mar.

A Constituição Brasileira atribui ao Conselho de Defesa Nacional, órgão de consulta do presidente da República, competência para “*propor os critérios e condições de utilização de áreas indispensáveis à segurança do território nacional e opinar sobre seu efetivo uso, especialmente na faixa de fronteira e nas relacionadas com a preservação e a exploração dos recursos naturais de qualquer tipo*”. (Artigo 91, §1º, III, CFB/88). Os espaços sobre o qual se desenvolvem as relações sociais próprias da vida do Estado é uma porção da superfície terrestre, projetada desde o subsolo até o espaço aéreo. Para que essa porção territorial e suas projeções adquiram significado político e jurídico, é preciso considerá-las como um local de assentamento do grupo humano que integra o Estado, como campo de ação do poder político e como âmbito de validade das normas jurídicas.

– **Soberania:** Trata-se do poder do Estado de se auto administrar. Por meio da soberania, o Estado detém o poder de regular o seu funcionamento, as relações privadas dos cidadãos, bem como as funções econômicas e sociais do povo que o integra. Por meio desse elemento, o Estado edita leis aplicáveis ao seu território, sem estar sujeito a qualquer tipo de interferência ou dependência de outros Estados.

Em sua origem, no sentido de legitimação, a soberania está ligada à força e ao poder. Se antes, o direito era dado, agora é arquitetado, anteriormente era pensado na justiça robusta, agora é engendrado na adequação aos objetivos e na racionalidade técnica necessária. O poder do Estado é soberano, uno, indivisível e emana do povo. Além disso, todos os Poderes são partes de um todo que é a atividade do Estado.

Como fundamento do Estado Democrático de Direito, nos parâmetros do art.1º, I, da CFB/88), a soberania é elemento essencial e fundamental à existência da República Federativa do Brasil.

A lei se tornou de forma essencial o principal instrumento de organização da sociedade. Isso, por que a exigência de justiça e de proteção aos direitos individuais, sempre se faz presente na vida do povo. Por conseguinte, por intermédio da Constituição escrita, desde a época da revolução democrática, foi colocada uma trava jurídica à soberania, proclamando, assim, os direitos invioláveis do cidadão.

O direito incorpora a teoria da soberania e tenta compatibilizá-la aos problemas de hoje, e remetem ao povo, aos cidadãos e à sua participação no exercício do poder, o direito sempre tende a preservar a vontade coletiva de seu povo, através de seu ordenamento, a soberania sempre existirá no campo jurídico, pois o termo designa igualmente o fenômeno político de decisão, de deliberação, sendo incorporada à soberania pela Constituição.

A Constituição Federal é documento jurídico hierarquicamente superior do nosso sistema, se ocupando com a organização do poder, a definição de direitos, dentre outros fatores. Nesse diapasão, a soberania ganha particular interesse junto ao Direito Constitucional. Nesse sentido, a soberania surge novamente em discussão, procurando resolver ou atribuir o poder originário e seus limites, entrando em voga o poder constituinte originário, o poder constituinte derivado, a soberania popular, do parlamento e do povo como um todo. Depreende-se que o fundo desta problemática está entranhado na discussão acerca da positivação do Direito em determinado Estado e seu respectivo exercício.

Assim sendo, em síntese, já verificados o conceito de Estado e os seus elementos. Temos, portanto:

**ESTADO = POVO + TERRITÓRIO + SOBERANIA**

**Observação:** Os elementos (povo + território + soberania) do Estado não devem ser confundidos com suas funções estatais que normalmente são denominadas “Poderes do Estado” e, por sua vez, são divididas em: legislativa, executiva e judiciária

Em relação aos princípios do Estado Brasileiro, é fácil encontra-los no disposto no art. 1º, da CFB/88. Vejamos:

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

- I - a soberania;*
- II - a cidadania;*
- III - a dignidade da pessoa humana;*
- IV - os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa;*
- V - o pluralismo político.*

Ressalta-se que os conceitos de soberania, cidadania e pluralismo político são os que mais são aceitos como princípios do Estado. No condizente à dignidade da pessoa humana e aos valores sociais do trabalho e da livre iniciativa, pondera-se que estes constituem as finalidades que o Estado busca alcançar. Já os conceitos de soberania, cidadania e pluralismo político, podem ser plenamente relacionados com o sentido de organização do Estado sob forma política, e, os conceitos de dignidade da pessoa humana e os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa, implicam na ideia do alcance de objetivos morais e éticos.

**GOVERNO**

**Conceito**

Governo é a expressão política de comando, de iniciativa pública com a fixação de objetivos do Estado e de manutenção da ordem jurídica contemporânea e atuante.

O Brasil adota a República como forma de Governo e o federalismo como forma de Estado. Em sua obra Direito Administrativo da Série Advocacia Pública, o renomado jurista Leandro Zannoni, assegura que governo é elemento do Estado e o explana como “a atividade política organizada do Estado, possuindo ampla discricionariedade, sob responsabilidade constitucional e política” (p. 71).

É possível complementar esse conceito de Zannoni com a afirmação de Meirelles (1998, p. 64-65) que aduz que “Governo é a expressão política de comando, de iniciativa, de fixação de objetivos do Estado e de manutenção da ordem jurídica vigente”. Entretanto, tanto o conceito de Estado como o de governo podem ser definidos sob diferentes perspectivas, sendo o primeiro, apresentado sob o critério sociológico, político, constitucional, dentre outros fatores. No condizente ao segundo, é subdividido em sentido formal sob um conjunto de órgãos, em sentido material nas funções que exerce e em sentido operacional sob a forma de condução política.

O objetivo final do Governo é a prestação dos serviços públicos com eficiência, visando de forma geral a satisfação das necessidades coletivas. O Governo pratica uma função política que implica uma atividade de ordem mediata e superior com referência à direção soberana e geral do Estado, com o fulcro de determinar os fins da ação do Estado, assinalando as diretrizes para as demais funções e buscando sempre a unidade da soberania estatal.

**ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**Conceito**

Administração Pública em sentido geral e objetivo, é a atividade que o Estado pratica sob regime público, para a realização dos interesses coletivos, por intermédio das pessoas jurídicas, órgãos e agentes públicos.

A Administração Pública pode ser definida em sentido amplo e estrito, além disso, é conceituada por Di Pietro (2009, p. 57), como “a atividade concreta e imediata que o Estado desenvolve, sob regime jurídico total ou parcialmente público, para a consecução dos interesses coletivos”.

Nos dizeres de Di Pietro (2009, p. 54), em sentido amplo, a Administração Pública é subdividida em órgãos governamentais e órgãos administrativos, o que a destaca em seu sentido subjetivo, sendo ainda subdividida pela sua função política e administrativa em sentido objetivo.

Já em sentido estrito, a Administração Pública se subdivide em órgãos, pessoas jurídicas e agentes públicos que praticam funções administrativas em sentido subjetivo, sendo subdividida também na atividade exercida por esses entes em sentido objetivo.

Em suma, temos:

|                          |  |
|--------------------------|--|
| <b>SENTIDO SUBJETIVO</b> | <b>Sentido amplo</b> {órgãos governamentais e órgãos administrativos}. |
| <b>SENTIDO SUBJETIVO</b> | <b>Sentido estrito</b> {pessoas jurídicas, órgãos e agentes públicos}. |
| <b>SENTIDO OBJETIVO</b>  | <b>Sentido amplo</b> {função política e administrativa}.               |
| <b>SENTIDO OBJETIVO</b>  | <b>Sentido estrito</b> {atividade exercida por esses entes}.           |

Existem funções na Administração Pública que são exercidas pelas pessoas jurídicas, órgãos e agentes da Administração que são subdivididas em três grupos: fomento, polícia administrativa e serviço público.

Para melhor compreensão e conhecimento, detalharemos cada uma das funções. Vejamos:

**a. Fomento:** É a atividade administrativa incentivadora do desenvolvimento dos entes e pessoas que exercem funções de utilidade ou de interesse público.

**b. Polícia administrativa:** É a atividade de polícia administrativa. São os atos da Administração que limitam interesses individuais em prol do interesse coletivo.

**c. Serviço público:** resume-se em toda atividade que a Administração Pública executa, de forma direta ou indireta, para satisfazer os anseios e as necessidades coletivas do povo, sob o regime jurídico e com predominância pública. O serviço público também regula a atividade permanente de edição de atos normativos e concretos sobre atividades públicas e privadas, de forma implementativa de políticas de governo.

A finalidade de todas essas funções é executar as políticas de governo e desempenhar a função administrativa em favor do interesse público, dentre outros atributos essenciais ao bom andamento da Administração Pública como um todo com o incentivo das atividades privadas de interesse social, visando sempre o interesse público.

A Administração Pública também possui elementos que a compõe, são eles: as pessoas jurídicas de direito público e de direito privado por delegação, órgãos e agentes públicos que exercem a função administrativa estatal.

— **Observação importante:** Pessoas jurídicas de direito público são entidades estatais acopladas ao Estado, exercendo finalidades de interesse imediato da coletividade. Em se tratando do direito público externo, possuem a personalidade jurídica de

direito público cometida à diversas nações estrangeiras, como à Santa Sé, bem como a organismos internacionais como a ONU, OEA, UNESCO. (art. 42 do CC).

No direito público interno encontra-se, no âmbito da administração direta, que cuida-se da Nação brasileira: União, Estados, Distrito Federal, Territórios e Municípios (art. 41, incs. I, II e III, do CC).

No âmbito do direito público interno encontram-se, no campo da administração indireta, as autarquias e associações públicas (art. 41, inc. IV, do CC). Posto que as associações públicas, pessoas jurídicas de direito público interno dispostas no inc. IV do art. 41 do CC, pela Lei n.º 11.107/2005,7 foram sancionadas para auxiliar ao consórcio público a ser firmado entre entes públicos (União, Estados, Municípios e Distrito Federal).

#### Princípios da administração pública

De acordo com o administrativista Alexandre Mazza (2017), princípios são regras condensadoras dos valores fundamentais de um sistema. Sua função é informar e materializar o ordenamento jurídico bem como o modo de atuação dos aplicadores e intérpretes do direito, sendo que a atribuição de informar decorre do fato de que os princípios possuem um núcleo de valor essencial da ordem jurídica, ao passo que a atribuição de enformar é denotada pelos contornos que conferem à determinada seara jurídica.

Desta forma, o administrativista atribui dupla aplicabilidade aos princípios da **função hermenêutica** e da **função integrativa**.

Referente à função hermenêutica, os princípios são amplamente responsáveis por explicitar o conteúdo dos demais parâmetros legais, isso se os mesmos se apresentarem obscuros no ato de tutela dos casos concretos. Por meio da função integrativa, por sua vez, os princípios cumprem a tarefa de suprir eventuais lacunas legais observadas em matérias específicas ou diante das particularidades que permeiam a aplicação das normas aos casos existentes.

Os princípios colocam em prática as função hermenêuticas e integrativas, bem como cumprem o papel de esboçar os dispositivos legais disseminados que compõe a seara do Direito Administrativo, dando-lhe unicidade e coerência.

Além disso, os princípios do Direito Administrativo podem ser expressos e positivados escritos na lei, ou ainda, implícitos, não positivados e não escritos na lei de forma expressa.

— **Observação importante:** Não existe hierarquia entre os princípios expressos e implícitos. Comprova tal afirmação, o fato de que os dois princípios que dão forma o Regime Jurídico Administrativo, são meramente implícitos.

**Regime Jurídico Administrativo:** é composto por todos os princípios e demais dispositivos legais que formam o Direito Administrativo. As diretrizes desse regime são lançadas por dois princípios centrais, ou supraprincípios que são a Supremacia do Interesse Público e a Indisponibilidade do Interesse Público.

|   |  |
|---|--|
| <b>Supremacia do Interesse Público</b>        | Conclama a necessidade da sobreposição dos interesses da coletividade sobre os individuais.  |
| <b>Indisponibilidade do Interesse Público</b> | Sua principal função é orientar a atuação dos agentes públicos para que atuem em nome e em prol dos interesses da Administração Pública. |

Ademais, tendo o agente público usufruído das prerrogativas de atuação conferidas pela supremacia do interesse público, a indisponibilidade do interesse público, com o fito de impedir que tais prerrogativas sejam utilizadas para a consecução de interesses privados, termina por colocar limitações aos agentes públicos no campo de sua atuação, como por exemplo, a necessidade de aprovação em concurso público para o provimento dos cargos públicos.

**PRINCÍPIOS ADMINISTRATIVOS**

Nos parâmetros do art. 37, *caput* da Constituição Federal, a Administração Pública deverá obedecer aos princípios da Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência. Vejamos:

**Princípio da Legalidade:** Esse princípio no Direito Administrativo, apresenta um significado diverso do que apresenta no Direito Privado. No Direito Privado, toda e qualquer conduta do indivíduo que não esteja proibida em lei e que não esteja contrária à lei, é considerada legal. O termo legalidade para o Direito Administrativo, significa subordinação à lei, o que faz com que o administrador deva atuar somente no instante e da forma que a lei permitir.

— **Observação importante:** O princípio da legalidade considera a lei em sentido amplo. Nesse diapasão, compreende-se como lei, toda e qualquer espécie normativa expressamente disposta pelo art. 59 da Constituição Federal.

**Princípio da Impessoalidade:** Deve ser analisado sob duas óticas:

a) Sob a ótica da atuação da Administração Pública em relação aos administrados: Em sua atuação, deve o administrador pautar na não discriminação e na não concessão de privilégios àqueles que o ato atingirá. Sua atuação deverá estar baseada na neutralidade e na objetividade.

b) Em relação à sua própria atuação, administrador deve executar atos de forma impessoal, como dispõe e exige o parágrafo primeiro do art. 37 da CF/88 ao afirmar que: “A publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos.”

**Princípio da Moralidade:** Dispõe que a atuação administrativa deve ser totalmente pautada nos princípios da ética, honestidade, probidade e boa-fé. Esse princípio está conexo à não corrupção na Administração Pública.

O princípio da moralidade exige que o administrador tenha conduta pautada de acordo com a ética, com o bom senso, bons costumes e com a honestidade. O ato administrativo terá que obedecer a Lei, bem como a ética da própria instituição em que o agente atua. Entretanto, não é suficiente que o ato seja praticado apenas nos parâmetros da Lei, devendo, ainda, obedecer à moralidade.

**Princípio da Publicidade:** Trata-se de um mecanismo de controle dos atos administrativos por meio da sociedade. A publicidade está associada à prestação de satisfação e informação da atuação pública aos administrados. Via de regra é que a atuação da Administração seja pública, tornando assim, possível o controle da sociedade sobre os seus atos.

Ocorre que, no entanto, o princípio em estudo não é absoluto. Isso ocorre pelo fato deste acabar por admitir exceções previstas em lei. Assim, em situações nas quais, por exemplo, devam ser preservadas a segurança nacional, relevante interesse coletivo e intimidade, honra e vida privada, o princípio da publicidade deverá ser afastado.

Sendo a publicidade requisito de eficácia dos atos administrativos que se voltam para a sociedade, pondera-se que os mesmos não poderão produzir efeitos enquanto não forem publicados.

**Princípio da Eficiência:** A atividade administrativa deverá ser exercida com presteza, perfeição, rendimento, qualidade e economicidade. Anteriormente era um princípio implícito, porém, hodiernamente, foi acrescentado, de forma expressa, na CFB/88, com a EC n. 19/1998.

São decorrentes do princípio da eficiência:

a. A possibilidade de ampliação da autonomia gerencial, orçamentária e financeira de órgãos, bem como de entidades administrativas, desde que haja a celebração de contrato de gestão.

b. A real exigência de avaliação por meio de comissão especial para a aquisição da estabilidade do servidor Efetivo, nos termos do art. 41, § 4º da CFB/88.

**ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA DA UNIÃO: ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA**

**ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA**

A princípio, infere-se que Administração Direta é correspondente aos órgãos que compõem a estrutura das pessoas federativas que executam a atividade administrativa de maneira centralizada. O vocábulo “Administração Direta” possui sentido abrangente vindo a compreender todos os órgãos e agentes dos entes federados, tanto os que fazem parte do Poder Executivo, do Poder Legislativo ou do Poder Judiciário, que são os responsáveis por praticar a atividade administrativa de maneira centralizada.

Já a Administração Indireta, é equivalente às pessoas jurídicas criadas pelos entes federados, que possuem ligação com as Administrações Diretas, cujo fulcro é praticar a função administrativa de maneira descentralizada.

# NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS MATERIAIS

## CLASSIFICAÇÃO DE MATERIAIS. TIPOS DE CLASSIFICAÇÃO

A gestão eficiente de materiais é um dos pilares fundamentais para o sucesso das operações em qualquer organização. Materiais são todos os insumos físicos utilizados nas atividades produtivas e administrativas, desde matérias-primas até bens de consumo e permanentes. Para que uma empresa consiga maximizar sua eficiência operacional e reduzir custos, é essencial que exista um sistema claro e bem definido de classificação de materiais. Esse processo permite à organização identificar, controlar e planejar de maneira mais precisa seus recursos, evitando desperdícios e facilitando o controle de estoques.

A correta classificação de materiais não apenas contribui para uma gestão mais eficaz, como também impacta diretamente os resultados financeiros da organização. Ao segregar os materiais de acordo com critérios como tipo de uso, criticidade e valor, as empresas conseguem otimizar seus processos de compra, armazenagem e distribuição, promovendo um fluxo de trabalho mais ágil e econômico.

### Critérios de Classificação de Materiais

Existem diversos métodos de classificação de materiais que variam conforme a natureza e o objetivo da gestão. Os critérios mais comuns incluem:

- **Classificação por tipo de uso:** materiais de consumo e permanentes. Os materiais de consumo são aqueles que se esgotam com o uso, como papel, canetas ou produtos de limpeza. Já os materiais permanentes são aqueles que têm uma vida útil longa, como equipamentos, móveis e máquinas.

- **Classificação por criticidade:** materiais críticos, não críticos e estoques de segurança. Materiais críticos são aqueles cuja falta pode interromper a produção ou causar prejuízos operacionais, enquanto os não críticos, embora importantes, podem ser substituídos ou adquiridos em prazos maiores. O estoque de segurança, por sua vez, é o volume de material mantido para evitar faltas em situações de alta demanda ou atrasos no fornecimento.

- **Classificação ABC.** Este método é baseado no valor e na quantidade consumida de cada item, dividido em três categorias:

- A: Itens de alto valor e baixo volume de consumo, representando 70 a 80% do valor total dos materiais, mas apenas 10 a 20% do volume.

- B: Itens de valor intermediário e volume de consumo médio, representando aproximadamente 15% do valor e 30% do volume.

- C: Itens de baixo valor e alto volume de consumo, representando 5% do valor total, mas 50% ou mais do volume total de materiais.

Esses critérios ajudam a focar os recursos de gestão nos itens mais críticos para o processo produtivo e financeiro da organização.

### Classificação de Materiais segundo a Natureza

A classificação de materiais pode também ser feita com base na natureza dos bens:

- **Matérias-primas:** São os insumos básicos que serão transformados durante o processo produtivo, como metais, madeira ou componentes químicos.

- **Produtos intermediários:** Estes materiais já passaram por algum tipo de processamento, mas ainda não estão prontos para o consumidor final, como peças semiacabadas.

- **Produtos acabados:** São aqueles que já passaram por todo o ciclo produtivo e estão prontos para a venda ou distribuição, como veículos prontos, eletrodomésticos ou alimentos embalados.

Além disso, os materiais podem ser classificados como bens de consumo (itens usados diretamente nas operações, como papel e tinta) ou bens de capital (máquinas, veículos e equipamentos usados na produção ou administração).

### Classificação pela Aplicação no Ciclo Produtivo

Outro critério importante é a classificação dos materiais de acordo com sua aplicação no processo produtivo, que se divide em:

- **Materiais diretos:** Aqueles que são diretamente incorporados ao produto final, como o aço em uma indústria de automóveis ou o tecido em uma fábrica de roupas.

- **Materiais indiretos:** São aqueles que, embora necessários para a produção, não fazem parte do produto final. Exemplos incluem ferramentas, lubrificantes e equipamentos de manutenção.

Essa estratificação permite à empresa focar em otimizações diferentes para cada grupo, ajustando o planejamento de produção para materiais diretos e melhorando a gestão de suprimentos para os indiretos.

### Vantagens da Classificação Adequada de Materiais

A correta classificação dos materiais traz inúmeros benefícios para a organização, tais como:

- **Otimização dos custos operacionais:** Ao saber exatamente quais materiais são mais críticos e quais têm maior impacto financeiro, a empresa pode priorizar compras e estoques com base em dados concretos, reduzindo excessos e prevenindo faltas.

- **Melhor planejamento de compras e estoques:** A gestão de materiais permite que as empresas planejem suas aquisições de forma mais eficaz, evitando compras desnecessárias e mantendo estoques em níveis adequados, o que resulta em uma maior eficiência logística.

- **Redução de desperdícios e melhorias no fluxo de trabalho:** Com uma classificação bem feita, a organização evita o acúmulo de materiais desnecessários, reduzindo o desperdício de recursos e criando um ambiente de trabalho mais organizado e produtivo.

- **Facilidade na realização de inventários:** A categorização clara dos materiais torna o processo de controle de estoque mais ágil e preciso, permitindo à organização monitorar melhor os seus ativos e identificar gargalos no suprimento.

### TIPOS DE CLASSIFICAÇÃO

A classificação de materiais é uma prática essencial para a eficiência das operações e o controle adequado de estoques. Ela consiste em categorizar os itens utilizados por uma organização com base em critérios específicos que facilitam sua gestão e otimização. A escolha correta do tipo de classificação permite às empresas realizar planejamentos mais assertivos, controlar custos, evitar desperdícios e garantir que os materiais essenciais estejam disponíveis quando necessários. Abaixo, apresento os principais tipos de classificação de materiais amplamente utilizados:

#### Classificação por Natureza ou Tipo de Material

Essa é uma das formas mais tradicionais de classificação, baseada nas características físicas ou no tipo de utilização dos materiais dentro da organização. Ela pode ser dividida em duas categorias principais:

- **Materiais de Consumo:** São aqueles que são consumidos rapidamente e não têm longa durabilidade. Exemplos incluem papel, canetas, produtos de limpeza, entre outros. Estes itens são normalmente usados em processos administrativos ou de suporte.

- **Materiais Permanentes:** Também chamados de bens de capital, são materiais que possuem vida útil prolongada, como máquinas, equipamentos e móveis. Estes materiais são amortizados ao longo de seu uso e requerem maior controle devido ao seu valor econômico.

Essa classificação é útil para a gestão de patrimônio e inventário, permitindo à organização manter um controle diferenciado entre itens que precisam ser repostos com frequência e aqueles que devem ser geridos ao longo de um período mais longo.

#### Classificação ABC (Análise de Pareto)

A classificação ABC baseia-se no princípio de Pareto, que propõe que 80% dos efeitos advêm de 20% das causas. No contexto de gestão de materiais, essa classificação divide os itens em três categorias com base no valor e na frequência de consumo:

- **Classe A:** Itens de maior valor, que podem representar 70 a 80% do valor total dos estoques, mas que compõem apenas uma pequena porcentagem em termos de volume (10 a 20%). Esses itens requerem maior atenção e controle rigoroso.

- **Classe B:** Itens de valor e volume intermediário, com menor impacto em termos de custos, mas que ainda merecem atenção na gestão de estoques.

- **Classe C:** Itens de baixo valor e grande volume de consumo, geralmente representando uma pequena fração do valor total dos estoques, mas ocupando a maior parte do espaço físico.

Essa classificação ajuda a priorizar os materiais que precisam de uma gestão mais detalhada e aqueles que podem ser administrados com processos mais simples.

#### Classificação por Criticidade

Nesse tipo de classificação, os materiais são agrupados com base em sua importância para o funcionamento da organização ou dos processos produtivos. A criticidade está diretamente relacionada ao impacto que a falta de um determinado material pode causar:

- **Materiais Críticos:** São indispensáveis para a continuidade da produção ou das operações. Sua ausência pode causar paralisações, impactos financeiros significativos ou perda de qualidade no produto final. Por isso, exigem controle rigoroso e estoques de segurança adequados.

- **Materiais Não Críticos:** Embora importantes, não causam grandes impactos operacionais em caso de falta, pois são facilmente substituíveis ou adquiridos com menor urgência.

Essa classificação permite que a organização priorize a gestão de materiais essenciais, alocando recursos de maneira eficiente para evitar interrupções nas operações.

#### Classificação por Valor Unitário

Essa classificação divide os materiais com base em seu custo unitário, ajudando a determinar o nível de controle que cada item exige. Os materiais podem ser agrupados em:

- **Materiais de Alto Valor:** Itens com custo elevado, que demandam maior controle na gestão de estoques, como máquinas, equipamentos ou matérias-primas caras.

- **Materiais de Baixo Valor:** Itens de menor custo unitário, como parafusos, pregos ou produtos de escritório. Esses materiais costumam ser adquiridos em maior quantidade e com menos formalidade no controle.

Essa categorização é útil para decidir o nível de detalhe necessário nos processos de controle de estoque e compras, evitando a sobrecarga administrativa em materiais de baixo valor.

#### Classificação por Aplicação no Ciclo Produtivo

Os materiais podem ser classificados com base na sua utilização no processo produtivo da empresa:

- **Materiais Diretos:** São aqueles que são incorporados diretamente no produto final. Por exemplo, em uma fábrica de automóveis, o aço utilizado para a carroceria é um material direto. Esses materiais têm impacto direto sobre a qualidade e o custo do produto final.

- **Materiais Indiretos:** São aqueles que não são incorporados diretamente ao produto final, mas são necessários para apoiar o processo de produção, como ferramentas, óleos lubrificantes e materiais de limpeza. Embora não apareçam no produto final, são essenciais para o bom funcionamento das operações.

Essa classificação ajuda na definição de estratégias de compra e gestão de estoque, diferenciando entre materiais que afetam diretamente o produto final e aqueles que sustentam o processo produtivo.

#### Classificação por Percibilidade

Esse tipo de classificação agrupa os materiais conforme seu tempo de vida útil e a possibilidade de deterioração ao longo do tempo. Os materiais podem ser classificados como:

- **Materiais Percíveis:** São aqueles que têm prazo de validade ou que sofrem degradação ao longo do tempo, como alimentos, produtos químicos, medicamentos ou certos tipos de tintas. Esses materiais exigem controle rigoroso de armazenamento e prazos de validade.

- **Materiais Não Percíveis:** São aqueles que podem ser armazenados por longos períodos sem sofrer degradação significativa, como metais, plásticos ou produtos de construção. Não requerem controles tão rigorosos quanto os percíveis.

Essa classificação é essencial para garantir que os materiais sejam utilizados dentro de seus prazos de validade e que não haja perdas significativas devido à deterioração.

#### Classificação por Tempo de Reposição

Outro critério importante é o tempo necessário para repor um material no estoque após a realização de um pedido de compra. Com base nesse atributo, os materiais podem ser classificados em:

- **Materiais de Reposição Rápida:** São aqueles que podem ser adquiridos rapidamente, geralmente de fornecedores locais ou que mantêm estoques suficientes para entrega imediata.

- **Materiais de Reposição Lenta:** São itens cujo prazo de entrega é longo, seja por questões de produção, logística ou importação. Esses materiais exigem maior planejamento, pois sua falta pode causar interrupções.

Essa classificação ajuda a organização a planejar melhor suas compras e a manter níveis de estoque adequados para evitar rupturas.

### GESTÃO DE ESTOQUES

A gestão de estoques e materiais desempenha um papel crucial na administração de qualquer organização, sendo responsável por garantir o equilíbrio entre a oferta e a demanda interna e externa. Em um ambiente competitivo, onde a eficiência e o controle de custos são essenciais, a gestão inadequada dos estoques pode resultar em problemas como excesso de produtos, imobilização de capital, obsolescência de materiais e, por outro lado, em falta de insumos e perda de vendas.

#### — Políticas de Gestão de Estoques

As políticas de gestão de estoques são diretrizes fundamentais que orientam as decisões de uma organização sobre o armazenamento e o manuseio de materiais e produtos. Estas políticas são desenhadas para equilibrar a disponibilidade dos itens necessários com os custos envolvidos no processo de estocagem, evitando tanto a falta quanto o excesso de produtos. Abaixo, discutiremos algumas das principais políticas adotadas pelas empresas na gestão de seus estoques.

#### Política de Nível de Serviço

A política de nível de serviço define o grau de disponibilidade dos produtos em estoque para atender à demanda dos clientes. Esta política é central para garantir que a empresa possa satisfazer as expectativas dos clientes sem incorrer em custos excessivos. Um nível de serviço alto implica em manter estoques suficientes para atender praticamente todas as demandas, mas isso aumenta os custos de manutenção. Por outro lado, um nível de serviço mais baixo reduz os custos de estocagem, mas pode resultar em falta de produtos, afetando a satisfação do cliente.

#### Política de Revisão Contínua

A política de revisão contínua envolve o monitoramento constante dos níveis de estoque e a reposição automática assim que os estoques atingem um ponto de pedido pré-determinado. Esta abordagem é eficiente para produtos com alta rotatividade ou para itens críticos cuja falta pode interromper operações. A revisão contínua garante que o estoque seja reabastecido em tempo hábil, minimizando o risco de ruptura. Contudo, requer sistemas de controle eficazes e pode demandar maior investimento em tecnologia.



### Política de Revisão Periódica

A política de revisão periódica é caracterizada pela verificação dos níveis de estoque em intervalos regulares, como semanalmente ou mensalmente. Nessa abordagem, os pedidos são feitos em ciclos fixos, o que pode simplificar o processo de gestão de estoques. Esta política é mais simples de administrar do que a revisão contínua e pode ser adequada para produtos com demanda estável e previsível. No entanto, o intervalo entre as revisões pode resultar em falta de produtos se a demanda for maior que o esperado ou em excesso de estoque se a demanda for menor.

### Política de Estoque de Segurança

O estoque de segurança é uma quantidade adicional de produtos mantida para cobrir incertezas na demanda ou no tempo de reposição. Essa política é crucial para empresas que enfrentam variações na demanda ou atrasos nos fornecedores. O estoque de segurança age como uma “almofada”, garantindo que a empresa possa continuar a operar normalmente mesmo diante de flutuações imprevistas. Entretanto, é importante equilibrar o nível do estoque de segurança, pois mantê-lo muito alto pode aumentar os custos de manutenção, enquanto mantê-lo muito baixo pode não oferecer proteção suficiente contra rupturas de estoque.

### Política de Lote Econômico de Compra

A política de lote econômico de compra, ou EOQ (Economic Order Quantity), visa determinar a quantidade ideal de produtos a serem comprados em cada pedido, minimizando os custos totais associados ao estoque. Essa política equilibra os custos de pedido (relacionados a fazer um pedido, como custos administrativos e de transporte) e os custos de manutenção de estoque (custos de armazenagem, seguro e deterioração). A EOQ é particularmente útil em ambientes onde os custos de pedido e manutenção são significativos, permitindo uma gestão mais eficiente e econômica dos estoques.

### Política Just-in-Time (JIT)

A política Just-in-Time, popularizada por empresas como a Toyota, busca minimizar os níveis de estoque ao máximo, recebendo materiais apenas quando necessários para o processo produtivo. Esta abordagem reduz os custos de manutenção de estoques e libera capital de giro, mas exige uma coordenação rigorosa com fornecedores e um sistema de produção flexível. O JIT é ideal para ambientes de produção onde a demanda é previsível e as cadeias de suprimentos são altamente confiáveis.

As políticas de gestão de estoques são fundamentais para a estratégia de uma empresa, pois impactam diretamente na eficiência operacional e na satisfação dos clientes. A escolha da política adequada depende de vários fatores, incluindo o tipo de produtos, a variabilidade da demanda, a confiabilidade dos fornecedores e os recursos disponíveis para gestão de estoques.

Uma abordagem cuidadosa e bem estruturada na definição dessas políticas pode ajudar as empresas a manter um equilíbrio entre a disponibilidade dos produtos e os custos envolvidos, contribuindo para uma operação mais eficaz e competitiva.

### — Controles na Gestão de Estoques

A gestão eficaz de estoques depende de controles rigorosos que assegurem a precisão dos registros, a disponibilidade dos produtos e a minimização de perdas. Esses controles são essenciais para que as empresas mantenham o equilíbrio adequado entre o estoque disponível e os custos associados, evitando tanto a falta quanto o excesso de materiais.

#### Controle de Entradas e Saídas

O controle de entradas e saídas é o processo que registra todos os movimentos de produtos que entram e saem do estoque. Esse controle é fundamental para manter a acuracidade dos estoques, garantindo que as quantidades registradas no sistema reflitam a realidade. As entradas incluem a recepção de mercadorias de fornecedores, devoluções de clientes e produção interna, enquanto as saídas cobrem vendas, consumo interno, transferências entre unidades e perdas por avaria.

- **Registro de Entradas:** Todo produto que chega ao estoque deve ser registrado detalhadamente, com informações como quantidade, data de recebimento, fornecedor e lote. Esse registro garante que os itens estejam disponíveis para a venda ou uso assim que forem recebidos.

- **Registro de Saídas:** Da mesma forma, todas as saídas de estoque precisam ser documentadas com precisão. Isso inclui vendas, devoluções, transferências internas e descartes por obsolescência ou dano. O controle rigoroso das saídas ajuda a evitar desvios e furtos, além de facilitar a gestão do reabastecimento.

#### Inventário Físico

O inventário físico é a prática de contar e verificar manualmente os itens em estoque para assegurar que os registros correspondam à realidade. Esse controle pode ser realizado de maneira total ou parcial (rotativo) e é essencial para detectar discrepâncias, como perdas, furtos, erros de registro ou deterioração de produtos.

- **Inventário Total:** O inventário total envolve a contagem de todos os itens em estoque em uma única ocasião, geralmente no final do ano fiscal ou em períodos pré-definidos. É uma abordagem abrangente, mas pode interromper as operações normais da empresa.

- **Inventário Rotativo:** Em vez de contar todo o estoque de uma vez, o inventário rotativo divide o processo em partes menores e contínuas ao longo do ano. Isso permite que a empresa mantenha o controle dos estoques sem a necessidade de interrupções significativas na operação.

#### Curva ABC

A curva ABC é uma técnica de controle de estoque que classifica os itens com base em sua importância relativa, geralmente medida pelo valor de consumo anual. Os itens são divididos em três categorias:

- **Itens A:** Representam uma pequena parte do total de itens (cerca de 20%), mas correspondem à maior parte do valor de consumo (cerca de 80%). Esses itens requerem um controle rigoroso e frequente, devido ao seu impacto significativo nas finanças da empresa.

- **Itens B:** Correspondem a uma quantidade intermediária de itens e valor de consumo. Requerem um controle moderado.

# NOÇÕES DE ARQUIVOLOGIA

## CONCEITOS FUNDAMENTAIS DE ARQUIVOLOGIA. GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO E A GESTÃO DE DOCUMENTOS. DIAGNÓSTICOS

A Arquivologia é uma ciência que estuda os princípios e técnicas para a gestão de documentos, garantindo sua preservação e acesso ao longo do tempo. Sua importância reside no papel fundamental que exerce na organização e na administração de informações, essenciais para o funcionamento eficiente de qualquer entidade, seja pública ou privada. A correta gestão documental é vital para a transparência, a memória institucional e a eficiência organizacional.

Os princípios e fundamentos da Arquivologia são a base que sustenta todas as práticas arquivísticas. Eles orientam desde a criação e classificação dos documentos até sua conservação e eventual destinação final. Entender esses princípios é crucial para qualquer profissional da área, pois são eles que garantem a integridade, a autenticidade e a acessibilidade dos documentos ao longo do tempo.

### — Princípios da Arquivologia

#### Conceito e Definição de Princípios Arquivísticos

Os princípios arquivísticos são diretrizes fundamentais que orientam a prática da Arquivologia, assegurando que os documentos sejam geridos de maneira eficiente e eficaz. Esses princípios servem como base para a tomada de decisões em todas as fases do ciclo de vida dos documentos, desde sua criação até sua destinação final. Eles garantem a integridade, a autenticidade e a acessibilidade dos documentos, permitindo que as informações contidas neles sejam recuperadas de forma confiável quando necessário.

#### Princípio da Proveniência

O princípio da proveniência, também conhecido como princípio do respeito aos fundos, estabelece que os documentos devem ser organizados e mantidos de acordo com seu produtor original. Isso significa que os documentos criados por uma entidade ou indivíduo devem ser preservados juntos, refletindo a estrutura administrativa e funcional da entidade produtora. Esse princípio assegura que o contexto original de criação dos documentos seja mantido, facilitando sua interpretação e uso futuro.

#### Princípio da Organicidade

A organicidade refere-se à inter-relação entre os documentos de um mesmo fundo arquivístico. Este princípio destaca que os documentos não devem ser vistos de forma isolada, mas como parte de um conjunto maior que reflete as atividades e funções da entidade produtora. A organicidade permite que se

compreenda a estrutura organizacional e os processos administrativos que deram origem aos documentos, proporcionando uma visão mais completa e precisa das informações contidas no arquivo.

#### Princípio da Indivisibilidade

O princípio da indivisibilidade, ou princípio da integridade, defende que os arquivos devem ser mantidos inteiros e completos, sem fragmentações ou retiradas arbitrárias de documentos. A integridade dos arquivos é essencial para garantir que as informações sejam preservadas em seu contexto original e possam ser interpretadas corretamente no futuro. Qualquer retirada ou separação de documentos pode comprometer a compreensão do conjunto documental e sua utilização.

#### Princípio da Cumulatividade

A cumulatividade destaca que os arquivos são formados de maneira contínua e progressiva ao longo do tempo. Esse princípio reflete a natureza dinâmica dos documentos, que são acumulados à medida que novas atividades e operações são realizadas. A cumulatividade enfatiza a necessidade de uma gestão contínua dos documentos, garantindo que eles sejam devidamente incorporados ao arquivo e organizados de maneira sistemática e coerente.

#### Princípio da Ordem Original

O princípio da ordem original estipula que a organização dos documentos deve refletir a ordem em que foram criados ou recebidos pela entidade produtora. Manter a ordem original dos documentos é fundamental para preservar seu contexto e facilitar a recuperação de informações. A ordem original proporciona uma estrutura lógica e funcional que espelha os processos administrativos da entidade produtora, permitindo uma navegação eficiente pelos documentos.

Os princípios da Arquivologia formam a base para uma gestão documental eficaz e são essenciais para garantir a preservação, a integridade e a acessibilidade dos documentos ao longo do tempo.

Eles fornecem um quadro de referência que orienta os profissionais na organização, conservação e uso dos arquivos, assegurando que as informações sejam mantidas em seu contexto original e possam ser recuperadas de forma confiável.

Entender e aplicar esses princípios é fundamental para qualquer arquivista, pois eles são a espinha dorsal das melhores práticas arquivísticas.

— Fundamentos da Arquivologia

**Definição e Importância dos Fundamentos**

Os fundamentos da Arquivologia são os conceitos e práticas essenciais que sustentam a ciência arquivística. Eles fornecem a base teórica e prática para a gestão eficaz dos documentos, garantindo sua preservação, organização e acessibilidade ao longo do tempo. Esses fundamentos são cruciais para o desenvolvimento de sistemas de gestão documental que atendam às necessidades das organizações e permitam a recuperação eficiente das informações.

**Gestão Documental**

A gestão documental é o processo sistemático de controle dos documentos desde sua criação até sua destinação final. Esse processo inclui a identificação, classificação, armazenamento, preservação e descarte dos documentos.

A gestão documental eficiente garante que os documentos sejam mantidos de maneira organizada e acessível, permitindo sua recuperação rápida e precisa quando necessário.

Além disso, a gestão documental é essencial para a transparência e a conformidade legal, assegurando que as organizações cumpram suas obrigações regulatórias e mantenham registros precisos de suas atividades.

**Ciclo Vital dos Documentos**

O ciclo vital dos documentos refere-se às diferentes fases pelas quais um documento passa desde sua criação até seu descarte ou preservação permanente. Essas fases incluem:

- **Criação:** O documento é criado ou recebido pela organização.
- **Utilização:** O documento é usado ativamente nas atividades diárias da organização.
- **Manutenção e Conservação:** O documento é armazenado e mantido de forma segura para garantir sua integridade e acessibilidade.
- **Avaliação:** O documento é avaliado para determinar seu valor permanente ou temporário.
- **Descarte ou Preservação Permanente:** O documento é destruído de maneira segura se não for mais necessário, ou preservado permanentemente se tiver valor histórico, legal ou administrativo.

**Classificação e Ordenação de Documentos**

A classificação e a ordenação de documentos são práticas fundamentais para a organização de arquivos. A classificação envolve a atribuição de categorias e subcategorias aos documentos, com base em critérios previamente definidos, como função, assunto ou estrutura organizacional.

A ordenação refere-se à disposição física ou lógica dos documentos dentro dessas categorias, de modo que possam ser facilmente recuperados. Esses processos são essenciais para garantir a eficiência e a eficácia na recuperação de informações, permitindo que os documentos sejam localizados rapidamente quando necessário.

**Conservação e Preservação de Documentos**

A conservação e a preservação de documentos são práticas essenciais para garantir a longevidade e a integridade dos arquivos. A conservação envolve medidas preventivas e corretivas

para proteger os documentos contra danos físicos, químicos ou biológicos. Isso pode incluir o uso de materiais de arquivamento apropriados, controle ambiental, e técnicas de restauração.

A preservação, por outro lado, abrange estratégias para garantir que os documentos permaneçam acessíveis e utilizáveis ao longo do tempo. Isso pode incluir a digitalização de documentos físicos, a migração de formatos digitais obsoletos e o uso de tecnologias avançadas para garantir a acessibilidade a longo prazo.

**Importância da Capacitação Profissional**

Para implementar eficazmente os fundamentos da Arquivologia, é crucial que os profissionais da área possuam o conhecimento e as habilidades necessárias. A capacitação contínua e a atualização sobre as melhores práticas e tecnologias emergentes são essenciais para garantir que os arquivistas possam enfrentar os desafios contemporâneos e manter a integridade e a acessibilidade dos documentos.

Os fundamentos da Arquivologia são a base sobre a qual todas as práticas arquivísticas são construídas. Eles fornecem um quadro de referência para a gestão eficaz dos documentos, garantindo sua organização, preservação e acessibilidade ao longo do tempo.

Compreender e aplicar esses fundamentos é essencial para qualquer profissional da área, pois eles garantem que os arquivos sejam geridos de maneira sistemática e eficiente, atendendo às necessidades das organizações e da sociedade como um todo.

**Gerenciamento da Informação**

**Objetivo:** Maximizar a eficiência e a eficácia na criação, uso, compartilhamento e armazenamento de informações.

**Componentes:**

**1. Criação e Captura:**

- Metodologia: Desenvolver métodos eficientes para criar e capturar informações relevantes.
- Ferramentas: Utilização de sistemas de gestão documental, software de captura de dados.

**2. Organização:**

- Estrutura: Definir uma estrutura clara para classificar e organizar informações.
- Taxonomia e Metadados: Desenvolver esquemas de classificação e utilização de metadados para facilitar a busca e recuperação.

**3. Armazenamento:**

- Meios Físicos e Digitais: Utilizar armazenamento físico adequado (prateleiras, armários) e armazenamento digital seguro (servidores, nuvem).
- Segurança: Implementar medidas de segurança para proteger as informações contra acessos não autorizados e desastres.

**4. Acesso e Distribuição:**

- Políticas de Acesso: Definir políticas claras para acesso a informações, garantindo que as pessoas certas tenham acesso às informações certas no momento certo.

- Tecnologia: Utilizar tecnologias de busca e sistemas de compartilhamento de informações.

### 5. Retenção e Descarte:

- Políticas de Retenção: Estabelecer políticas de retenção que determinem quanto tempo as informações devem ser mantidas.
- Descarte Seguro: Implementar procedimentos para descarte seguro de informações que não são mais necessárias.

### Diagnóstico na Gestão de Documentos

**Objetivo:** Avaliar a situação atual da gestão documental de uma organização para identificar pontos fortes, fraquezas e oportunidades de melhoria.

#### Etapas do Diagnóstico

##### 1. Planejamento:

- Objetivos e Escopo: Definir os objetivos do diagnóstico e o escopo da avaliação.
- Equipe: Formar uma equipe de trabalho com profissionais qualificados.

##### 2. Coleta de Dados:

- Entrevistas e Questionários: Realizar entrevistas e aplicar questionários com os responsáveis pela gestão documental.
- Análise Documental: Revisar políticas, procedimentos e amostras de documentos.

##### 3. Análise:

- Identificação de Problemas: Identificar problemas e desafios na gestão de documentos.
- Avaliação de Processos: Avaliar a eficiência e a eficácia dos processos de gestão documental existentes.

##### 4. Relatório:

- Conclusões: Documentar as conclusões do diagnóstico, destacando pontos fortes e áreas de melhoria.
- Recomendações: Fornecer recomendações detalhadas para melhorar a gestão de documentos.

##### 5. Implementação:

- Plano de Ação: Desenvolver um plano de ação para implementar as recomendações do diagnóstico.
- Monitoramento: Monitorar a implementação para garantir que as melhorias estejam sendo efetivas.

#### — Interdisciplinaridade e Integração

##### Relação da Arquivologia com Outras Áreas

A Arquivologia, por ser uma ciência que lida com a gestão de informações documentais, tem uma forte ligação com várias outras disciplinas. Essa interdisciplinaridade é essencial para a eficácia na preservação e na acessibilidade dos documentos. Algumas áreas com as quais a Arquivologia mais se integra são:

- **História:** Arquivos são fontes primárias para a pesquisa histórica. A colaboração entre arquivistas e historiadores é vital para a contextualização e a interpretação correta dos documentos históricos.

- **Biblioteconomia:** Embora Arquivologia e Biblioteconomia tenham objetivos diferentes, ambas lidam com a organização e a recuperação de informações. O intercâmbio de técnicas e práticas entre as duas áreas pode enriquecer a gestão documental.

- **Administração:** A gestão de documentos é uma parte crucial da administração eficiente. Os princípios administrativos ajudam a estruturar a gestão documental, enquanto a Arquivologia fornece a base para a preservação e a recuperação de registros administrativos.

- **Direito:** A conformidade legal e a gestão de documentos jurídicos são campos onde a Arquivologia e o Direito se sobrepõem significativamente. A correta manutenção de registros legais é crucial para a responsabilidade e a transparência organizacional.

- **Tecnologia da Informação (TI):** Com a crescente digitalização dos documentos, a TI se torna uma aliada fundamental na gestão documental. A integração entre Arquivologia e TI é necessária para desenvolver sistemas eficazes de armazenamento, recuperação e preservação digital.

#### Tecnologia da Informação e Arquivologia

A tecnologia da informação transformou a forma como os documentos são geridos, oferecendo novas ferramentas e métodos para a preservação e o acesso à informação. Algumas das principais áreas de integração entre TI e Arquivologia incluem:

- **Digitalização de Documentos:** A digitalização permite a conversão de documentos físicos em formato digital, facilitando o acesso e a preservação. No entanto, requer atenção à qualidade da digitalização e ao armazenamento seguro dos arquivos digitais.

- **Sistemas de Gestão Eletrônica de Documentos (GED):** Esses sistemas ajudam na organização, recuperação e controle de acesso aos documentos eletrônicos. Eles são essenciais para a eficiência na gestão documental contemporânea.

- **Preservação Digital:** A preservação de documentos digitais envolve estratégias para garantir que as informações digitais permaneçam acessíveis a longo prazo. Isso inclui a migração de formatos obsoletos e o uso de tecnologias avançadas de armazenamento.

- **Segurança da Informação:** Com a digitalização, a proteção dos documentos contra acesso não autorizado, perda e corrupção de dados se torna uma prioridade. As práticas de segurança da informação são integradas na gestão documental para garantir a integridade e a confidencialidade dos registros.

#### Desafios Contemporâneos e a Evolução da Profissão

Os arquivistas enfrentam diversos desafios no cenário contemporâneo, muitos dos quais estão ligados ao avanço tecnológico e às mudanças nas práticas organizacionais. Alguns desses desafios incluem:

- **Volume Crescente de Informações:** Com a explosão de dados digitais, gerenciar o volume crescente de informações se torna uma tarefa complexa, exigindo sistemas robustos de organização e recuperação.

- **Mudanças Tecnológicas Rápidas:** A evolução constante da tecnologia exige que os arquivistas se atualizem continuamente sobre novas ferramentas e metodologias.

- **Preservação de Documentos Digitais:** Garantir a preservação a longo prazo dos documentos digitais, considerando a obsolescência de formatos e tecnologias, é um desafio contínuo.

• **Conformidade Regulamentar:** A legislação sobre a gestão de documentos e a proteção de dados está em constante mudança, e os arquivistas precisam garantir que suas práticas estejam em conformidade com as novas regulamentações.

• **Educação e Capacitação:** A necessidade de capacitação contínua e a formação de novos profissionais qualificados são cruciais para enfrentar os desafios contemporâneos e assegurar a evolução da profissão.

A integração da Arquivologia com outras disciplinas enriquece a prática arquivística e permite uma abordagem mais holística e eficaz na gestão de documentos. A colaboração interdisciplinar é fundamental para enfrentar os desafios modernos e garantir que os arquivos sejam preservados e acessíveis de maneira eficiente e segura.

Compreender essa integração é essencial para qualquer profissional da área, pois ela promove a evolução contínua da ciência arquivística e a adaptação às necessidades contemporâneas.

#### — Aplicações Práticas dos Princípios e Fundamentos

##### Exemplos de Aplicação em Instituições Públicas e Privadas

A aplicação dos princípios e fundamentos da Arquivologia em diferentes contextos institucionais é essencial para garantir a eficiência, a integridade e a acessibilidade dos documentos. Tanto em instituições públicas quanto privadas, a gestão documental eficaz pode trazer inúmeros benefícios. Vamos explorar alguns exemplos práticos:

##### • Instituições Públicas:

• **Prefeituras e Governos Estaduais:** A gestão correta dos documentos é vital para a transparência e a prestação de contas. Por exemplo, o princípio da proveniência pode ser aplicado na organização dos arquivos municipais, garantindo que documentos de diferentes departamentos sejam mantidos em suas respectivas séries e fundos. Isso facilita a localização e o uso dos documentos para auditorias, consultas públicas e processos administrativos.

• **Tribunais e Ministérios Públicos:** A preservação da integridade e autenticidade dos registros judiciais é crucial. A aplicação do princípio da indivisibilidade assegura que todos os documentos relacionados a um caso específico sejam mantidos juntos, preservando o contexto original. Além disso, a classificação sistemática dos processos judiciais com base na natureza do caso e na fase processual facilita a recuperação e o acesso a informações críticas.

##### • Instituições Privadas:

• **Empresas e Corporações:** A gestão documental eficiente contribui para a otimização dos processos internos e a conformidade regulatória. Por exemplo, a implementação de um sistema de gestão eletrônico de documentos (GED) permite que uma empresa organize e recupere documentos financeiros e legais de maneira eficiente. O princípio da organicidade garante que os documentos relacionados a projetos específicos sejam mantidos de forma coesa, refletindo a estrutura e os processos organizacionais.

• **Hospitais e Clínicas:** A preservação adequada dos prontuários médicos é essencial para a continuidade do cuidado ao paciente e para a conformidade com regulamentações de privacidade

de e saúde. A aplicação do princípio da cumulatividade assegura que novos registros médicos sejam adicionados aos prontuários existentes de forma contínua, mantendo uma documentação completa e atualizada do histórico médico do paciente.

##### Estudos de Caso e Melhores Práticas

Para ilustrar as aplicações práticas dos princípios e fundamentos da Arquivologia, vamos examinar alguns estudos de caso e melhores práticas adotadas por instituições exemplares:

• **Arquivo Nacional do Brasil:** O Arquivo Nacional implementou um sistema robusto de gestão documental que incorpora os princípios arquivísticos em todas as fases do ciclo de vida dos documentos. A utilização de um sistema de classificação baseado nas funções e atividades dos órgãos produtores facilita a recuperação de documentos e assegura a preservação do contexto original. Além disso, a adoção de técnicas avançadas de digitalização e preservação digital garante a acessibilidade a longo prazo dos documentos históricos.

• **Petrobras:** A Petrobras, uma das maiores empresas de energia do Brasil, desenvolveu um programa abrangente de gestão documental para garantir a eficiência operacional e a conformidade regulatória. A aplicação do princípio da ordem original permite que os documentos relacionados a projetos de engenharia e operações sejam organizados de acordo com as fases e etapas dos projetos, facilitando a recuperação de informações e a continuidade dos processos. Além disso, a empresa investiu em sistemas de segurança da informação para proteger dados sensíveis e garantir a integridade dos registros.

##### Impacto na Eficiência e Transparência Organizacional

A aplicação correta dos princípios e fundamentos da Arquivologia tem um impacto significativo na eficiência e transparência das organizações. Vejamos alguns dos principais benefícios:

• **Melhoria na Recuperação de Informações:** A classificação adequada e a manutenção da ordem original dos documentos facilitam a recuperação rápida e precisa de informações, reduzindo o tempo e os recursos necessários para localizar documentos específicos.

• **Transparência e Conformidade:** A gestão documental eficiente assegura que os documentos sejam mantidos de acordo com as regulamentações legais e normativas, promovendo a transparência e a responsabilidade organizacional. Isso é particularmente importante em instituições públicas, onde a prestação de contas à sociedade é essencial.

• **Preservação da Memória Institucional:** A aplicação dos princípios arquivísticos garante a preservação da memória institucional, permitindo que as organizações mantenham um registro histórico completo de suas atividades e decisões. Isso é vital para a continuidade organizacional e a tomada de decisões informadas no futuro.

• **Redução de Custos:** A gestão eficiente dos documentos pode resultar em economias significativas, reduzindo os custos associados ao armazenamento físico e digital, além de otimizar os processos de trabalho.

As aplicações práticas dos princípios e fundamentos da Arquivologia são variadas e adaptáveis a diferentes contextos institucionais. Ao implementar essas diretrizes, as organizações podem melhorar significativamente a eficiência, a transparência e a preservação de seus documentos. Compreender e aplicar esses

# ATENDIMENTO AO PÚBLICO

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO: COMUNICABILIDADE; APRESENTAÇÃO; ATENÇÃO; CORTESIA; INTERESSE; PRESTEZA; EFICIÊNCIA; TOLERÂNCIA; DISCRICÃO; CONDUTA; OBJETIVIDADE**

No ambiente de negócios atual, a qualidade no atendimento ao público tornou-se um fator decisivo para o sucesso e a reputação de qualquer organização. Mais do que oferecer produtos e serviços, as empresas precisam se preocupar em criar experiências positivas que fortaleçam a relação com seus clientes e transmitam uma imagem de profissionalismo, empatia e eficiência. Um atendimento de qualidade é fundamental para estabelecer confiança, fidelizar o cliente e destacar-se em um mercado cada vez mais competitivo.

O atendimento ao público vai além de simplesmente responder a perguntas ou solucionar problemas; ele envolve a capacidade de compreender as necessidades, expectativas e emoções do cliente, oferecendo respostas e soluções de forma clara, objetiva e cortês. A interação entre o cliente e o atendente representa a imagem da empresa e pode determinar se o cliente terá uma experiência positiva ou negativa, influenciando diretamente a percepção e a reputação da organização.

## — Princípios Básicos do Atendimento ao Público

Um atendimento de qualidade ao público é fundamentado em princípios que norteiam a forma como as interações devem ocorrer, garantindo que o cliente se sinta valorizado, compreendido e respeitado. Esses princípios, quando aplicados de forma eficaz, são capazes de transformar simples contatos em experiências memoráveis, fortalecendo a relação entre cliente e empresa. A seguir, destacamos os principais pilares que sustentam um atendimento ao público de excelência:

### Comunicabilidade

A comunicabilidade é a habilidade de transmitir uma mensagem de forma clara, eficaz e compreensível, garantindo que o cliente receba as informações de maneira correta e precisa. Uma comunicação bem elaborada vai além do uso de palavras; inclui a entonação, a linguagem corporal e a capacidade de ouvir ativamente. Para assegurar a compreensão, é importante que o atendente adapte sua linguagem ao perfil do cliente, evitando jargões técnicos ou termos complicados que possam dificultar o entendimento.

Além disso, a clareza na transmissão das informações é essencial para evitar mal-entendidos. Por exemplo, ao explicar procedimentos, políticas ou soluções, o atendente deve ser direto e objetivo, utilizando frases curtas e exemplos práticos, se necessário. Isso cria uma atmosfera de confiança e transparência, fatores essenciais para um bom relacionamento com o cliente.

### Apresentação

A apresentação pessoal é o primeiro aspecto que o cliente percebe ao interagir com o atendente, sendo um dos fatores que contribuem para a formação da primeira impressão. O profissional deve se apresentar de maneira adequada, com um vestuário condizente com a cultura da empresa e a situação de atendimento, garantindo também a higiene pessoal e o cuidado com a aparência.

Além do aspecto físico, a postura e a atitude também fazem parte da apresentação. Manter uma postura ereta, demonstrar segurança e exibir um sorriso amigável transmitem confiança e credibilidade, elementos que influenciam positivamente a percepção do cliente em relação ao profissional e à empresa que ele representa.

### Atenção

A atenção é a capacidade de estar presente e plenamente focado nas necessidades do cliente durante o atendimento. Demonstrar interesse genuíno e escutar atentamente o que o cliente tem a dizer são atitudes que mostram respeito e valorização, criando um ambiente propício para a construção de um relacionamento de confiança.

Quando o atendente pratica a escuta ativa, ele capta não apenas as palavras do cliente, mas também as nuances e emoções por trás delas, permitindo uma compreensão mais profunda do que realmente está sendo solicitado. Essa habilidade é fundamental para oferecer soluções que atendam às expectativas do cliente de forma personalizada, tornando o atendimento mais eficaz e satisfatório.

### Cortesia

A cortesia é um reflexo da educação, respeito e profissionalismo do atendente. Trata-se de agir com gentileza, paciência e empatia, independentemente da situação ou do comportamento do cliente. Mesmo diante de clientes difíceis ou em momentos de conflito, manter a calma e ser educado é essencial para conduzir o atendimento de forma positiva e para preservar a imagem da empresa.

Pequenos gestos, como cumprimentar o cliente pelo nome, agradecer pela preferência e utilizar expressões de gentileza, fazem toda a diferença na percepção do cliente em relação ao atendimento. A cortesia, portanto, não é apenas uma questão de boas maneiras, mas uma ferramenta poderosa para criar um ambiente de acolhimento e respeito.

### Interesse

Demonstrar interesse vai além de simplesmente prestar atenção; envolve a atitude proativa de se colocar à disposição do cliente e buscar compreender suas necessidades de forma inte-

gral. Um atendente interessado faz perguntas, oferece sugestões e mostra-se empenhado em encontrar a melhor solução para o cliente, mesmo quando a demanda não é claramente expressa.

O interesse também se manifesta na forma como o atendente lida com as críticas e sugestões. Ao mostrar-se receptivo a feedbacks, o profissional não só demonstra humildade e desejo de melhorar, mas também contribui para a construção de um relacionamento de confiança e transparência com o cliente.

#### — Práticas para um Atendimento de Qualidade

Para que o atendimento ao público seja eficaz e ofereça uma experiência positiva ao cliente, é essencial que os princípios básicos anteriormente mencionados sejam incorporados em práticas diárias. A aplicação dessas práticas de forma consistente e alinhada com os valores da empresa contribui para um serviço de qualidade, capaz de atender e superar as expectativas dos clientes. A seguir, apresentamos as principais práticas que devem ser adotadas para um atendimento ao público de excelência:

##### **Presteza e Eficiência**

Ser ágil e eficiente no atendimento é uma das principais características de um serviço de qualidade. A presteza envolve atender o cliente prontamente, evitando esperas desnecessárias e demonstrando disposição para ajudar. Já a eficiência refere-se à capacidade de resolver as solicitações do cliente de forma rápida e eficaz, proporcionando soluções claras e objetivas.

Para garantir essa eficiência, o atendente deve ter conhecimento dos produtos, serviços e processos da empresa, bem como estar preparado para agir em diferentes situações. O domínio da informação é crucial para oferecer respostas precisas, evitando a necessidade de transferências ou retornos desnecessários, que podem gerar frustração no cliente.

##### **Tolerância e Discrição**

O atendimento ao público muitas vezes envolve lidar com pessoas de diferentes temperamentos e emoções, e a tolerância é uma qualidade indispensável para manter a calma e o profissionalismo em qualquer situação. É fundamental que o atendente seja capaz de ouvir reclamações e críticas com paciência, sem se deixar abalar, e responder de forma educada e empática, mesmo quando o cliente estiver nervoso ou insatisfeito.

Além disso, a discrição é um componente essencial para garantir a confiança e a privacidade do cliente. O profissional deve tratar informações confidenciais com sigilo e respeitar a intimidade do cliente, evitando compartilhar dados pessoais ou detalhes do atendimento com terceiros. Isso demonstra respeito e reforça a credibilidade e a seriedade da empresa.

##### **Conduta e Objetividade**

A conduta do atendente reflete diretamente a imagem da empresa, por isso é importante manter um comportamento que seja coerente com os valores e a ética da organização. A postura profissional, a cordialidade e o respeito devem estar presentes em todas as interações, independentemente da situação.

A objetividade, por sua vez, é uma habilidade que facilita a comunicação e torna o atendimento mais eficiente. Ao se comunicar com clareza e precisão, o atendente evita mal-entendidos e permite que o cliente compreenda facilmente as informações e

soluções apresentadas. O uso de uma linguagem simples e direta é fundamental para garantir que a mensagem seja transmitida de forma clara e sem ambiguidades.

##### **Aprimoramento Contínuo e Treinamento**

A busca constante por aperfeiçoamento é uma prática que distingue um atendimento de qualidade. É essencial que os profissionais envolvidos no atendimento ao público participem regularmente de treinamentos e capacitações para desenvolver suas habilidades e atualizar-se em relação aos produtos, serviços e políticas da empresa.

O treinamento não apenas aprimora o conhecimento técnico, mas também capacita os atendentes a lidar com diferentes perfis de clientes, aprimorar a comunicação e aprimorar a capacidade de resolução de problemas. Investir no desenvolvimento contínuo da equipe de atendimento reflete o compromisso da empresa com a excelência e a satisfação do cliente.

##### **Personalização do Atendimento**

Cada cliente é único e merece ser tratado de forma personalizada. A prática de utilizar o nome do cliente, adaptar a abordagem de acordo com o perfil e mostrar interesse genuíno em suas necessidades e preferências cria uma experiência de atendimento diferenciada. A personalização faz com que o cliente se sinta valorizado e ouvido, fortalecendo o vínculo com a empresa.

Para isso, o atendente deve ser capaz de identificar as particularidades de cada cliente e ajustar sua comunicação e soluções de acordo com essas especificidades. Quando o atendimento é adaptado às necessidades individuais, a empresa demonstra que se preocupa em oferecer um serviço que vai além do padrão, gerando uma impressão positiva e memorável.

##### **Resolução Eficaz de Problemas e Reclamações**

A maneira como um problema ou reclamação é tratado pode ser determinante para a satisfação do cliente e sua percepção sobre a empresa. Portanto, é essencial que o atendente esteja preparado para lidar com essas situações de forma rápida, eficaz e cortês.

Ao enfrentar uma reclamação, é importante ouvir o cliente com atenção, reconhecer o problema e demonstrar empatia. Oferecer uma solução imediata ou encaminhar o caso para alguém que possa resolver é fundamental para mostrar ao cliente que a empresa se preocupa em solucionar suas questões. Além disso, é importante acompanhar a resolução do problema para garantir que o cliente esteja satisfeito com o resultado.

##### **Uso Adequado da Tecnologia no Atendimento**

A tecnologia é uma grande aliada na melhoria do atendimento ao público. Ferramentas como chatbots, sistemas de gestão de relacionamento com o cliente (CRM) e plataformas de atendimento omnichannel facilitam a comunicação, tornam os processos mais ágeis e permitem um acompanhamento mais eficiente das interações com os clientes.

No entanto, o uso da tecnologia deve ser equilibrado e humanizado. A tecnologia deve complementar o atendimento e não substituí-lo completamente, garantindo que o cliente tenha a opção de falar com um atendente humano quando necessário. Isso é especialmente importante em situações mais complexas ou sensíveis, onde a empatia e a compreensão são essenciais.

A implementação dessas práticas contribui para a construção de um atendimento ao público eficiente, humanizado e de alto padrão. Ao combinar a presteza e eficiência, a tolerância e discricção, a conduta e objetividade, o aprimoramento contínuo, a personalização, a resolução eficaz de problemas e o uso adequado da tecnologia, a empresa cria um ambiente propício para oferecer um atendimento que vai ao encontro das expectativas do cliente.

— **Desafios e Soluções no Atendimento ao Público**

O atendimento ao público é uma atividade que, apesar de essencial para o sucesso de uma organização, está sujeita a diversos desafios que podem impactar a experiência do cliente e, conseqüentemente, a reputação da empresa. Superar esses obstáculos requer não apenas habilidades técnicas e emocionais por parte dos atendentes, mas também estratégias eficazes para lidar com diferentes situações. A seguir, destacamos alguns dos principais desafios enfrentados no atendimento ao público e as soluções que podem ser adotadas para superá-los.

**Lidar com Clientes Insatisfeitos e Conflitantes**

Um dos maiores desafios no atendimento ao público é lidar com clientes que estão insatisfeitos ou que se comportam de forma conflituosa. A insatisfação pode ser causada por diversos fatores, como expectativas não atendidas, problemas com o produto ou serviço, ou mesmo por falhas no atendimento anterior.

**Solução:** A chave para lidar com esses clientes é manter a calma, ser empático e mostrar-se disposto a ajudar. O atendente deve ouvir atentamente as reclamações, reconhecendo a validade das preocupações do cliente e oferecendo uma solução adequada de forma educada e respeitosa. É importante evitar confrontos e buscar um diálogo que seja construtivo, deixando claro que a empresa está comprometida em resolver a situação. Ter treinamento em gestão de conflitos e habilidades de comunicação assertiva pode ser extremamente útil para a equipe de atendimento.

**Gerenciar Expectativas dos Clientes**

Outro desafio comum é gerenciar as expectativas dos clientes, que muitas vezes esperam soluções imediatas ou resultados que nem sempre são possíveis de alcançar. A falta de clareza ou a má comunicação durante o processo de atendimento pode levar a mal-entendidos e frustrações.

**Solução:** A objetividade e a transparência são fundamentais para gerenciar as expectativas do cliente. Desde o primeiro contato, o atendente deve comunicar de forma clara os procedimentos, prazos e limitações que possam existir. Isso evita que o cliente crie expectativas irreais e permite que ele compreenda o que pode esperar da empresa. Quando não for possível atender a uma solicitação, o atendente deve explicar as razões e apresentar alternativas viáveis.

**Adaptar-se a Diferentes Perfis de Clientes**

Cada cliente possui um perfil e uma forma de se comunicar, o que pode representar um desafio para o atendente, que precisa adaptar sua abordagem para se conectar com cada tipo de pessoa. Desde clientes que preferem um atendimento mais formal até aqueles que são mais informais e descontraídos, o atendente deve ser capaz de ajustar sua comunicação.

**Solução:** Desenvolver a habilidade de reconhecer rapidamente o perfil do cliente e ajustar o estilo de atendimento é essencial. A flexibilidade e a inteligência emocional desempenham um papel crucial nesse processo, permitindo que o atendente se adapte ao tom e ao ritmo do cliente, tornando a interação mais agradável e efetiva. O treinamento em técnicas de comunicação e atendimento personalizado ajuda a equipe a se tornar mais versátil e eficaz na adaptação a diferentes perfis de clientes.

**Lidar com Alta Demanda e Longas Filas de Espera**

Em momentos de alta demanda, é comum que os atendentes enfrentem pressão para atender a um grande volume de clientes em um curto espaço de tempo, o que pode resultar em longas filas de espera e, conseqüentemente, na insatisfação dos clientes.

**Solução:** Para lidar com essa situação, é fundamental que a empresa tenha uma estratégia de gestão de filas e priorização de atendimentos. O uso de tecnologias, como sistemas de agendamento e atendimento online, pode ajudar a reduzir o tempo de espera e otimizar o fluxo de atendimento. Além disso, é importante que a equipe de atendimento esteja treinada para agir com eficiência e agilidade, sem comprometer a qualidade do serviço. A comunicação constante com os clientes que estão aguardando – explicando a situação e agradecendo pela paciência – também contribui para reduzir a ansiedade e a frustração.

**Manter a Motivação da Equipe de Atendimento**

Trabalhar no atendimento ao público pode ser desgastante, principalmente em situações de estresse e pressão, o que pode levar à desmotivação e ao esgotamento dos colaboradores. Uma equipe desmotivada tende a prestar um atendimento de menor qualidade, o que impacta negativamente a experiência do cliente.

**Solução:** Para manter a motivação da equipe, é essencial criar um ambiente de trabalho saudável, oferecer reconhecimento e recompensas pelo bom desempenho, e proporcionar oportunidades de desenvolvimento profissional. Programas de bem-estar e pausas regulares durante a jornada de trabalho também ajudam a reduzir o estresse e a manter o ânimo dos colaboradores. Além disso, investir em treinamentos e capacitações permite que os atendentes se sintam mais preparados e confiantes para lidar com as demandas do dia a dia.

**Lidar com Problemas Técnicos e Falhas no Sistema**

Problemas técnicos, como falhas no sistema ou na conexão, podem interromper o atendimento e causar insatisfação nos clientes, especialmente quando eles esperam por soluções rápidas. Esse é um desafio comum que exige soluções imediatas para minimizar os impactos negativos.

**Solução:** Para lidar com problemas técnicos, é importante que a empresa invista em sistemas de atendimento robustos e mantenha uma equipe de suporte técnico disponível para resolver falhas rapidamente. Além disso, o atendente deve estar preparado para lidar com esses imprevistos de forma proativa, informando o cliente sobre o problema e fornecendo atualizações frequentes até que a situação seja resolvida. A transparência nesse momento é fundamental para manter a confiança do cliente.



**Oferecer Atendimento Consistente em Múltiplos Canais**

Com a evolução da tecnologia, os clientes esperam ser atendidos em diferentes canais – telefone, e-mail, chat, redes sociais – e muitas vezes alternam entre eles durante o processo de atendimento. Garantir a consistência da comunicação e a continuidade do atendimento nesses diferentes canais é um desafio.

Solução: Implementar uma estratégia de atendimento omnichannel é a solução mais eficaz para oferecer uma experiência integrada e consistente. Um sistema de gestão de relacionamento com o cliente (CRM) que unifique as interações em todos os canais permite que o atendente acesse o histórico do cliente e ofereça um atendimento personalizado, independentemente do canal utilizado. Treinar a equipe para utilizar esses sistemas e para adaptar a abordagem de acordo com o canal de atendimento também é essencial para garantir a qualidade do serviço.

O atendimento ao público é uma área que exige preparação, paciência e resiliência, pois os desafios enfrentados são diversos e muitas vezes imprevisíveis. No entanto, ao adotar estratégias eficazes e investir no treinamento e desenvolvimento da equipe, é possível transformar esses desafios em oportunidades de melhoria e crescimento. A capacidade de superar obstáculos com profissionalismo e empatia reflete diretamente na experiência do cliente, reforçando a reputação da empresa e contribuindo para a construção de relacionamentos sólidos e duradouros.

Com um enfoque estratégico e a implementação das soluções apresentadas, a empresa estará preparada para oferecer um atendimento ao público que não apenas atenda, mas também supere as expectativas, consolidando-se como referência em qualidade e excelência.

**TRABALHO EM EQUIPE: PERSONALIDADE E RELACIONAMENTO; EFICÁCIA NO COMPORTAMENTO INTERPESSOAL; SERVIDOR E OPINIÃO PÚBLICA; O ÓRGÃO E A OPINIÃO PÚBLICA; FATORES POSITIVOS DO RELACIONAMENTO; COMPORTAMENTO RECEPTIVO E DEFENSIVO; EMPATIA; COMPREENSÃO MÚTUA**

O trabalho em equipe é um elemento essencial para o sucesso de qualquer organização, seja ela pública ou privada. Em um ambiente corporativo, o desempenho coletivo é frequentemente mais eficaz do que a atuação isolada de seus membros. As equipes que trabalham de forma integrada e colaborativa tendem a alcançar melhores resultados, superar desafios e atingir objetivos de maneira mais eficiente. Isso ocorre porque a soma de habilidades, conhecimentos e experiências individuais enriquece o processo de tomada de decisão, a resolução de problemas e a inovação, fatores que são determinantes para a competitividade e o crescimento das organizações.

No entanto, trabalhar em equipe não é uma tarefa simples. A complexidade do ser humano, com suas diferentes personalidades, valores, crenças e modos de agir, faz com que o estabelecimento de um ambiente harmônico e produtivo seja um desafio constante. Para que a equipe alcance seu máximo potencial, é necessário que seus integrantes desenvolvam a capacidade de se comunicar de forma clara e assertiva, bem como a habilidade de ouvir, compreender e respeitar as perspectivas alheias. A

comunicação eficaz é, portanto, um dos pilares do trabalho em equipe, pois permite a troca de informações, ideias e feedback, fortalecendo a coesão e o senso de propósito coletivo.

Além disso, a compreensão da dinâmica das relações interpessoais é fundamental para o sucesso do trabalho em equipe. Cada membro traz consigo um conjunto único de experiências, habilidades e formas de lidar com situações adversas, o que pode enriquecer o grupo ou, se não for bem gerenciado, gerar conflitos e desentendimentos. Nesse contexto, a liderança e a gestão de equipes desempenham papel crucial ao promover um ambiente de respeito, cooperação e valorização das diferenças individuais.

No ambiente de trabalho, a diversidade de personalidades é um dos principais fatores que influenciam a dinâmica das equipes. Cada indivíduo traz consigo um conjunto único de características, comportamentos, experiências e formas de se relacionar, o que pode enriquecer a equipe, mas também pode ser fonte de desafios.

As personalidades de cada membro de uma equipe afetam diretamente como as relações interpessoais se estabelecem e como as tarefas são executadas em prol dos objetivos organizacionais.

**A Diversidade de Personalidades no Ambiente de Trabalho**

As personalidades variam de pessoa para pessoa, influenciando a forma como cada um lida com desafios, responde a estímulos e se relaciona com os colegas. Em um mesmo ambiente, é comum encontrar indivíduos extrovertidos e comunicativos, que se destacam por sua facilidade em expressar ideias e motivar o grupo. Por outro lado, há também aqueles que são mais introvertidos e preferem refletir e agir de maneira mais reservada, contribuindo de forma silenciosa, mas igualmente valiosa.

Essa diversidade pode ser um grande trunfo para a equipe, pois proporciona uma variedade de perspectivas e abordagens para a resolução de problemas. Um colaborador mais analítico, por exemplo, pode complementar o trabalho de alguém que é mais impulsivo e criativo, trazendo equilíbrio para a tomada de decisões. Da mesma forma, uma pessoa que possui uma personalidade mais detalhista pode auxiliar na execução cuidadosa das tarefas, enquanto outra, com perfil mais visionário, pode contribuir para o planejamento estratégico e a inovação.

**Benefícios e Desafios da Integração de Personalidades**

A integração de personalidades diversas tem o potencial de enriquecer o ambiente de trabalho e melhorar a qualidade dos resultados. Quando as diferenças são bem gerenciadas, elas se tornam um fator positivo, fomentando a criatividade, a inovação e a resolução de problemas. No entanto, se não forem bem conduzidas, essas diferenças podem gerar conflitos, mal-entendidos e desentendimentos, afetando a produtividade e a harmonia da equipe.

O principal desafio reside em encontrar formas de valorizar as particularidades de cada indivíduo e transformá-las em forças complementares. Para isso, é necessário que os membros da equipe desenvolvam a capacidade de se adaptar a diferentes estilos de trabalho e comunicação, aprendendo a reconhecer e respeitar as contribuições únicas que cada colega pode oferecer. O desenvolvimento de habilidades como a empatia e a inteligência emocional é fundamental nesse processo, pois permite compreender as motivações e reações dos outros, minimizando conflitos e fortalecendo os laços de cooperação.

# ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E LEGISLAÇÃO

## ÉTICA E MORAL; ÉTICA, PRINCÍPIOS E VALORES; ÉTICA E DEMOCRACIA: EXERCÍCIO DA CIDADANIA

Toda discussão sobre “ética” sempre se inicia pela revisão de suas origens etimológicas e pela sua distinção ou sinonímia com o termo “moral”. Justifica-se a necessidade de explicitar a origem do termo *ethos*, uma vez que é de sua raiz primitiva que irá se encontrar as respostas para as ambiguidades terminológicas e imprecisões conceituais<sup>1</sup>.

A palavra *ethos* expressa a existência do mundo grego que permanece presente na nossa cultura. Esse vocábulo deriva do grego *ethos*. Nessa língua, possui duas grafias: *ἦθος* (*êthos*) e *εἶθος* (*éthos*). Essa dupla grafia não é gratuita, pois reúne uma diversidade de significados que, ao longo do tempo, distanciaram-se do seu sentido original.

Considerando que, normalmente, os autores não costumam apresentar os significados desses termos em suas origens, antes de se adentrar nos conceitos de “ética” e “moral”, faz-se necessário se passar uma breve vista em suas origens, uma vez que as controvérsias sobre o que se entende por “ética” devem-se, em grande parte, aos diversos significados da palavra primitiva *ethos* e à sua tradução para o latim *mos*.

Esses dois termos podem ser entendidos em três sentidos: “morada” ou “abrigo”, “caráter ou índole” e “hábitos” ou “costumes”:

### a. O termo grego ἦθος (*êthos*), quando escrito com “eta” (*η*) inicial, possui dois sentidos: morada, caráter ou índole

O primeiro sentido é de proteção. É o sentido mais antigo da palavra. Significa “morada”, “abrigo” e “lugar onde se habita”. Usava-se, primeiramente, na poesia grega com referência aos pastos e abrigos onde os animais habitavam e se criavam.

Mais tarde, aplicou-se aos povos e aos homens no sentido de seu país. Depois, por extensão, à morada do próprio homem, isto é, refere-se a uma habitação que é íntima e familiar, é o “lar”, um lugar onde o homem vive. É o lugar onde é mais provável de se encontrar o eu real.

Ele representa aquilo que faz uma pessoa, um indivíduo: sua disposição, seus hábitos, seu comportamento e suas características. Nesse sentido, cada um tem sua própria ética. É isso, mais que os acidentes e incidentes da vida, que o diferencia de todos os demais.

O segundo significado da palavra *êthos* assume uma concepção histórica a partir de Aristóteles. Representa o sentido mais comum na tradição filosófica do Ocidente. Este sentido interessa à ética, em particular, por estar mais próximo do que se pode começar a entender por ética.

<sup>1</sup> Figueiredo AM. *Ética: origens e distinção da moral. Saúde, Ética & Justiça*. 2008;13(1):1-9.

*Êthos* significa “modo de ser” ou “caráter”. Mas esse vocábulo apresenta um sentido bem mais amplo em relação ao que damos à palavra “ética”. O ético compreende, antes de tudo, as disposições do homem na vida, seu caráter, seus costumes e, naturalmente, também a sua moral. Na realidade, poderia se traduzir como uma forma de vida no sentido preciso da palavra, isto é, diferenciando-se da simples maneira de ser.

Entretanto, é preciso ter certo cuidado com o uso da palavra “caráter”, pois ela pode ter uma conotação filosófica, um sentido psicológico e outro restritamente moral. É este último que interessa à ética.

O caráter, segundo Heráclito de Éfeso (séc. VI-V a.C.) é o conjunto definido de traços comportamentais e afetivos de um indivíduo, persistentes o bastante para determinar o seu destino. Para Kant (1724-1804), o caráter é entendido de acordo com a sua definição de causa, quer dizer, uma lei da causalidade, sob a qual as ações estariam ligadas integralmente.

Por outro lado, pode significar também o conjunto de traços psicológicos e/ou morais (positivos ou negativos) que caracterizam um indivíduo ou um grupo. Em sentido psicológico, caráter é o conjunto de qualidades psíquicas e afetivas que intervêm na conduta de uma pessoa e a distinguem das demais, o que também chamamos de personalidade.

Refere-se ao conjunto dos traços particulares, ao seu modo de ser, à sua índole e ao seu temperamento. Traços que estão mais ligados à estrutura biológica propriamente dita, ou seja, aquilo que é herdado mais pela natureza (*páthos* – do que é inato) do que os traços individuais adquiridos com a adaptação ao meio social.

Mas não é essa acepção da palavra que interessa à ética. Interessa o caráter em seu sentido estritamente moral, isto é, a disposição fundamental de uma pessoa diante da vida, seu modo de ser estável do ponto de vista dos hábitos morais (disposição, atitudes, virtudes e vícios) que a marcam, que a caracterizam, e lhe conferem a índole peculiar que a distingue dos demais.

Refere-se ao conjunto das qualidades, boas ou más, de um indivíduo, resultante do progressivo exercício na vida coletiva. É esse caráter, não no sentido biológico ou psicológico, senão no modo de ser ou forma de vida que vai adquirindo, apropriando, incorporando ao longo de toda uma existência”, que está associado a ética.

Esse modo de ser, apresenta uma dupla dimensão de permanência e de dinamismo. O núcleo de nossa identidade pessoal é o produto das opções morais que vamos fazendo em nossa biografia. Essas opções vão conformando nossa fisionomia moral, a classe de pessoas que somos, nossa índole moral, ou seja, a disposição para nos deixar mover por uns motivos e não por outros.

Diante das dificuldades de interpretação do conteúdo semântico da palavra *ethos*, não é sem motivo que os autores costumam simplificar. Definem a ética como sendo uma palavra derivada do grego *ethos*, que significa “modo de ser” ou “caráter”

enquanto forma de vida adquirida ou conquistada pelo homem. Ou então, a ética é derivada do grego *ethikos*, aquilo que se relaciona com o *ethos* ou caráter.

**b. O segundo termo grego εθoς (éthos), quando escrito com épsilon (ε) inicial, é traduzido por “hábitos” ou “costumes”**

Este é o *éthos* social. Significa hábitos, costumes, tradições. Refere-se aos atos concretos e particulares, por meio dos quais as pessoas realizam seu projeto de vida. Este sentido também interessa à ética, uma vez que o caráter moral vai se formando, precisamente, mediante as opções particulares que se faz em nossa vida cotidiana.

De maneira que é a força das tradições quem forma a identidade de uma sociedade. Reciprocamente, os hábitos constituem o princípio intrínseco dos atos. Parece haver um círculo *éthos-hábitos-atos*. Assim se compreende como é preciso resumir as duas variantes da acepção usual de *éthos*, estas sendo os princípios dos atos e aquele o seu resultado.

*Ethos* é o caráter (*χαρακτηρι*) cunhado, impresso na alma por hábitos. Esta tensão, sem contradição entre *éthos* como caráter e *éthos* como hábitos, definiria o âmbito conceitual da ideia central da ética. Razão pela qual, tanto na concepção clássica quanto na moderna, a ética ocupa-se constantemente dos atos morais e dos hábitos no sentido de virtudes e vícios.

As virtudes podem ser classificadas pela forma de aquisição: intelectuais e morais. As virtudes intelectuais são resultadas do ensino, são muito artificiais, por isso precisam de experiências e tempo para formar o caráter. As virtudes morais são adquiridas pelo hábito, costumes ou experiência.

Não são inatas, são adquiridas pelo exercício da práxis, com o convívio social, ou seja, com a disposição de viver com ou conviver com os outros. Sobre a distinção entre virtudes e vícios, as virtudes são as ideias ou razões positivas que trazem melhores resultados, ao passo que os vícios são os portadores dos insucessos e dos resultados negativos.

Enquanto atua-se, seja de acordo com virtudes ou vícios, procede-se eticamente. Mas, e aí vem o fundamento da explicação, se os costumes (*mores*) indicam a prática da virtude, e pratica-se o vício, age-se contra a moral, mas a rigor, não está se agindo contra a Ética mas contra as regras que me são recomendadas pelos conhecimentos trazidos pela Ética.

Por isso a ética pode ser entendida como a ciência da reta ordenação dos atos humanos desde os últimos princípios da razão (*kathein*). Se está, portanto, diante de uma ciência prática, que trata de atos práticos. É a razão da filosofia da prática.

É a forma que configura a matéria (atos humanos). Por isso, é importante saber que a ética não se ocupa do irracional, como sugerem algumas interpretações, senão do racional prático, tentando saber o específico da moral em sua razão filosófica.

Isto é, a razão das escolhas de uma determinada conduta e os fundamentos da tomada de decisão. Dessa concepção e do entendimento de que ações humanas podem ser abordadas por uma perspectiva psicológica, biológica ou filosófica, deduz-se que a “ética” se ocupa da reflexão filosófica relativa à conduta humana sob o prisma dos atos morais. Ela vai examinar a natureza dos valores morais e a possibilidade de justificar seu uso na apreciação e na orientação de nossas ações, nas nossas vidas e nas nossas instituições.

A ética estuda as relações entre o indivíduo e o contexto em que está situado. Ou seja, entre o que é individualizado e o mundo a sua volta [mundo moral]. Procura enunciar e explicar as regras [sobre as quais se fundamenta a ação humana ou razão pela qual se deve fazer algo], normas, leis e princípios que regem os fenômenos éticos.

São fenômenos éticos todos os acontecimentos que ocorrem nas relações entre o indivíduo e o seu contexto. A ética filosófica é uma metalinguagem que fala da práxis humana, tentando descobrir a razão pela qual se deve fazer algo, considerando os valores morais estabelecidos em cada sociedade.

#### EXERCÍCIO DA CIDADANIA

A Cidadania tem por pressuposto a nacionalidade (que é mais ampla que a cidadania), caracterizando-se como a titularidade de direitos políticos de votar e ser votado. O cidadão, portanto, nada mais é que o nacional que goza de direitos políticos.

Cidadania é a prática do indivíduo em exercer seus direitos e deveres, no âmbito de uma sociedade do Estado. Não se restringe somente ao ato de votar e ser votado, como pensado por muitos, mas envolve viver em sociedade, cumprir seus deveres e ter seus direitos<sup>2</sup> garantidos, por meio da justiça social. A cidadania, pois, deve garantir a plena emancipação dos indivíduos que, por meio de seus deveres com a sociedade, têm seus direitos inerentes à vida — como saúde, assistência social, educação, moradia, renda, alimentação, entre outros garantidos pelas políticas sociais.

A cidadania é sinônimo de garantia de direitos, assim, podemos considerar que, no Brasil, temos vivenciado uma cidadania relativa, ou regulada — nome proposto pelo sociólogo brasileiro Wanderley Guilherme dos Santos, na década de 1970, para descrever uma “*cidadania restrita e sempre vigiada pelo Estado*”. A cidadania brasileira, nesse sentido, permanece em uma constante construção, num movimento de ampliação e encolhimento das políticas sociais, à medida que, em muitos momentos históricos, inclusive atualmente, muitos indivíduos não têm o direito de ter suas necessidades básicas garantidas ou, nem mesmo, o mínimo necessário para sua subsistência e da família.

Em momentos de crise, as políticas sociais sofrem um encolhimento e focalizam suas ações, violando a condição de cidadãos, à medida que parcelas significativas da população têm seus direitos violados — direitos estes já adquiridos, pelo que deveria ser a cidadania, por meio da Constituição Cidadã, ou seja, a Constituição Federal de 1988. É por meio do exercício de cidadania, assumindo o papel de cidadãos, que se dará a ampliação dos direitos mediante políticas sociais. As ações coletivas, nesse sentido, são mais eficazes do que as individuais, e o que é conquistado por meio do coletivo fortalece a cidadania de todos.

#### Objetivo

A função da cidadania é contribuir para a participação ativa dos indivíduos na sociedade, e o exercício pleno da cidadania promove a participação das pessoas em diversos setores da comunidade, havendo assim a construção de uma sociedade democrática.

Assim, podemos citar como objetivo da Cidadania de maneira global a:

2 Filho, Artur R. I., L. et al. *Ética e Cidadania*. (2nd edição). Grupo A, 2018.

▪ **Conscientização:** promover a compreensão de que vivemos em um mundo interdependente, onde as ações repercutem; ampliar a consciência sobre os problemas globais, como pobreza, desigualdade, mudanças climáticas, conflitos, migração, entre outros.

▪ **Responsabilidade compartilhada:** reconhecer que todos os indivíduos têm a responsabilidade de contribuir para a solução dos problemas globais; estimular a participação ativa e o engajamento das pessoas na busca por soluções e na defesa dos direitos humanos, da justiça social e da sustentabilidade.

▪ **Cooperação e solidariedade:** incentivar a cooperação entre indivíduos, governos, organizações internacionais e sociedade civil, para enfrentar os desafios globais; promover a solidariedade e a colaboração entre diferentes culturas, nações e grupos, com o objetivo de construir um mundo mais inclusivo e equitativo.

▪ **Promoção dos direitos humanos:** defender e promover os direitos humanos universais em todas as partes do mundo; garantir que todas as pessoas sejam tratadas com dignidade, respeito e igualdade, independentemente de sua nacionalidade, raça, religião ou origem étnica.

▪ **Educação e conscientização:** promover a educação e a conscientização sobre as questões globais, tanto em nível formal (por meio das escolas e instituições de ensino) como em nível informal (por meio de campanhas, mídia e atividades comunitárias); fornecer informações e recursos para que as pessoas possam entender, analisar criticamente e agir em relação aos problemas globais.

Em linhas gerais o objetivo da cidadania é garantir o cumprimento dos direitos e deveres dos cidadãos, visando a construir uma sociedade verdadeiramente democrática, contribuindo para a atenuação da desigualdade social e para o fomento do desenvolvimento sustentável, por meio de ações individuais e coletivas que objetivem o respeito e a solidariedade entre os indivíduos que compartilham um mesmo território, construindo assim uma sociedade mais justa.

#### Direitos do cidadão

Os direitos de um cidadão são descritos nos documentos constitucionais que legislam determinado território. A Constituição da República Federativa do Brasil, promulgada em 1988, traz em seu conteúdo os direitos dos cidadãos. Constituem, garantias individuais previstas na CF a todo cidadão brasileiro: direito à vida; à liberdade; à igualdade; à segurança; e à propriedade. Podemos citar ainda como exemplos de direitos dos cidadãos brasileiros:

▪ A educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados;

▪ Igualdade perante a lei. O indivíduo não pode ser discriminado por sua condição pessoal, econômica, social, sexual, idade, raça, naturalidade, consciência política, religiosa ou filosófica.

▪ A liberdade de consciência e de crença, sendo assegurado o livre exercício dos cultos religiosos e garantida, na forma da lei, a proteção aos locais de culto e a suas liturgias;

▪ A livre expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença;

▪ A livre locomoção no território nacional em tempo de paz, podendo qualquer pessoa, nos termos da lei, nele entrar, permanecer ou dele sair com seus bens. A nossa Constituição prevê o Habeas Corpus para proteger seu direito de locomoção;

▪ O livre exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão, atendidas as qualificações profissionais que a lei estabelecer. Qualquer atividade lícita não pode ser proibida. Desde que sejam pagos os impostos, taxas e contribuições sociais, ninguém pode impedir o estabelecimento do trabalho honesto.

Frise-se que a inviolabilidade dos direitos do cidadão é a garantia de que a relação entre o indivíduo e o Estado se mantém intacta, juntamente com o Estado Democrático de Direito.

#### Deveres do cidadão

Assim como ocorre em relação aos direitos, os deveres de um cidadão também são descritos no documento constitucional de um determinado território. São exemplos de direitos indicados pela Constituição da República Federativa do Brasil de 1988:

▪ O sufrágio universal por meio do voto direto e secreto nos termos da lei;

▪ O respeito e o cumprimento da legislação do Brasil;

▪ O cumprimento do serviço militar obrigatório nos termos da lei;

▪ A proteção ao patrimônio histórico, cultural e ambiental do Brasil.

▪ “Proteção ao patrimônio público e social”;

▪ Respeito aos direitos dos outros cidadãos;

▪ Educação e proteção aos semelhantes;

▪ Cumprir com as “obrigações tributárias”.

— **Importante:** Os direitos e deveres não podem andar separados, são atrelados, pois só quando cumprimos com nossas obrigações permitimos que os outros exercitem seus direitos.

### ÉTICA E FUNÇÃO PÚBLICA; ÉTICA NO SETOR PÚBLICO

De fato, não se pode negar que o desenvolvimento, retificação e refinamento moral da sociedade impõem que *“todas as instituições sociais (públicas e privadas), ao lado dos indivíduos, devem se afinar no sentido da conquista da cultura da moralidade”*. Ora, a reverência da moralidade nas relações entre particulares, no âmbito individual e privado, é forma de cultivo da futura moralidade na administração da coisa pública (*res publica*).<sup>3</sup>

Da mesma forma, a sobrevivência (individual e coletiva) e harmonia social dependem do eficaz e satisfatório desempenho moral de todas as atividades do homem. É lugar mais que comum ouvir-se debates a respeito da ética médica, ética econômica, ética esportiva, e, em especial, ética na gestão da *res pública*. E, de fato, a relação entre ética e política é tema dos mais árduos na contemporaneidade.

Historicamente sustentou-se uma distinção entre a “moral comum” e a “moral política”, chegando Maquiavel a afirmar que o homem político poderia comportar-se de modo diversos da moral comum, como se o homem comum e aquele que gere a coisa pública ou exerce função pública obedecessem a “códigos” de ética distintos.

<sup>3</sup> BORTOLETO, Leandro; MÜLLER, Perla. *Noções de ética no serviço público*. Editora Jus Podivm, 2014.

Todavia, atualmente não se duvida da necessária integração ou “afinamento” entre a moral comum e a moral política. Não se pode imaginar a existência de uma absoluta distinção entre a ética almejada pelos indivíduos que compõem a sociedade e aquela esperada dos órgãos do Estado, que exercem a função pública.

Justamente por representarem a coletividade, as instituições públicas devem se pautar, de forma mais eficaz, pela ética, posto que devem assumir uma posição de espelho dos anseios da sociedade. Para que o Estado possa gerir a *res pública*, de forma democrática e não autoritária, este deve gozar de credibilidade, a qual somente pode ser conquistada com a transparência e a moralidade de seus atos, para que não seja necessário o uso excessivo da força, o que transformaria um Estado democrático em uma nefasta tirania.

Cumpra lembrar que, quando se fala em agir ético do Estado, ou das instituições públicas que o compõem, na realidade devemos nos atentar que o agir ético é sempre exercido por pessoas físicas, já que o Estado, como uma ficção jurídica que é, não goza de vontade própria. Estas pessoas físicas incumbidas, definitiva ou transitoriamente, do exercício de alguma função estatal, a quem chamamos de agentes públicos, é que devem, em última análise, pautar-se pela ética, já que expressam, com seus atos, a vontade do Estado.

A vontade do Estado é, pois, materializada através dos atos e procedimentos administrativos executados pelos agentes públicos. Estes atos e procedimentos administrativos que dão forma e viabilizam a atuação da Administração Pública devem ser entendidos como foco de análise da ética, constituindo-se seu objeto, quando a questão se refere à ética na Administração Pública.

Embora emanados por ato de vontade dos agentes públicos, os atos e procedimentos administrativos não podem expressar a vontade individual do agente que os exterioriza. Isto porque os atos e procedimentos administrativos estão submetidos ao princípio da moralidade administrativa, o que equivale dizer que o “interesse público está acima de quaisquer outros tipos de interesses, sejam interesses imediatos do governante, sejam interesses imediatos de um cidadão, sejam interesses pessoais do funcionário.

Apesar de se reconhecer que a moralidade sempre foi um traço característico necessário ao ato administrativo, já que não se pode supor a legitimidade de um Estado que não se amolde ao que moralmente é aceito pela sociedade que o constitui, é com a Constituição Federal de 1988, que o princípio da moralidade é expressamente elevado à categoria de princípio essencial da administração pública, ao lado dos princípios da legalidade, da impessoalidade e da publicidade dos atos administrativos, conforme dispõe seu artigo 37.

Os atos e procedimentos administrativos, portanto, além de se submeterem a requisitos formais e objetivos para que possam gozar de validade e legalidade (competência, finalidade, fora, motivo, objeto), devem também se apresentar como moralmente legítimos, sob pena de serem anulados.

Veja-se que neste ponto, aliás, a Constituição Federal também trouxe importante avanço, quando em seu artigo 5º, inciso LXXIII, inclui a moralidade administrativa dentre os motivos que ensejam a vida da ação popular a ser proposta por qualquer cidadão que constate uma postura imoral praticada por qualquer entidade da qual o Estado participe.

É justamente neste ponto que a ética exerce seu papel, permitindo realizar ponderações sobre a moralidade da vontade expressa em determinado ato ou procedimento administrativo praticado por um agente público. Assim, não basta quer o agente público seja competente para emanar o ato administrativo ou conduzir um procedimento de sua alçada, nem que seja respeitada a forma prescrita em lei, devendo, antes de tudo, corresponder a uma conduta eticamente aceitável e, sobretudo, pautar-se pela preponderância do interesse público sobre qualquer outro.

Desta forma, com a finalidade de amoldar a conduta dos agentes públicos dentro do que eticamente se espera da Administração Pública, visando compeli-los a absterem-se de práticas que não sejam moralmente aceitáveis, é que surgem as normas deontológicas, ou seja, as regras que definem condutas correlatas a serem seguidas, positivadas através dos Códigos de Ética.

### ÉTICA E CÓDIGO DE ÉTICA

Apenas uma recomendação à ética e integridade não seriam suficientes para que o setor público fosse de fato permeado por um comportamento de fato ético em toda sua extensão. Sendo assim, a postura ética dentro da função pública visa a obediência à uma série de regras estabelecidas em códigos de conduta por lei, como é o caso do Decreto de número 1.171, o código de ética do servidor público.

Um código de ética pode ser definido como um documento composto por regras sobre o tipo de comportamento que se é esperado de um grupo ou de um indivíduo, regido por valores e princípios morais aceitos pela sociedade como um todo. Em códigos de conduta e ética podemos observar regras que de enquadram como deveres e princípios (deontologia), assim como proibições ou vedações, que é o caso para os servidores públicos.

Confira a seguir texto de lei referente ao Decreto nº 1.171:

#### DECRETO Nº 1.171, DE 22 DE JUNHO DE 1994

*Aprova o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal.*

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**, no uso das atribuições que lhe confere o art. 84, incisos IV e VI, e ainda tendo em vista o disposto no art. 37 da Constituição, bem como nos arts. 116 e 117 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e nos arts. 10, 11 e 12 da Lei nº 8.429, de 2 de junho de 1992,

#### DECRETA:

Art. 1º Fica aprovado o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, que com este baixa.

Art. 2º Os órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta e indireta implementarão, em sessenta dias, as providências necessárias à plena vigência do Código de Ética, inclusive mediante a Constituição da respectiva Comissão de Ética, integrada por três servidores ou empregados titulares de cargo efetivo ou emprego permanente.

Parágrafo único. A constituição da Comissão de Ética será comunicada à Secretaria da Administração Federal da Presidência da República, com a indicação dos respectivos membros titulares e suplentes.

Art. 3º Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.