



PROCON-DF

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
DO DISTRITO FEDERAL

Técnico de Atividades de
Defesa do Consumidor:
Agente Administrativo

**EDITAL Nº 01 - PROCON/DF,
DE 16 DE JANEIRO DE 2023**

CÓD: SL-065JN-23
7908433231844

Língua Portuguesa

1. Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados. Reconhecimento de tipos e gêneros textuais.....	9
2. ortografia oficial.....	17
3. Mecanismos de coesão textual. Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciação textual.....	18
4. Emprego de tempos e modos verbais. Emprego das classes de palavra.....	19
5. Estrutura morfosintática do período. Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração. Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração.....	27
6. Emprego dos sinais de pontuação.....	30
7. Concordância verbal e nominal.....	32
8. Regência verbal e nominal.....	33
9. Emprego do sinal indicativo de crase.....	35
10. Colocação dos pronomes átonos.....	36
11. Reescrita de frases e parágrafos do texto. Substituição de palavras ou de trechos de texto. Reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto. Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade.....	37
12. Significação das palavras.....	38
13. Adequação da linguagem ao tipo de documento. Adequação do formato do texto ao gênero.....	39

Atualidades

1. Domínio de tópicos atuais e relevantes de diversas áreas, tais como desenvolvimento sustentável, ecologia, tecnologia, energia, política, economia, sociedade, práticas de cidadania, educação, defesa dos direitos do consumidor, artes e literatura, com suas vinculações históricas.....	53
2. Atualidades e contextos históricos, geográficos, sociais, políticos, econômicos e culturais referentes ao Distrito Federal. Realidade étnica, social, histórica, geográfica, cultural, política e econômica do Distrito Federal e da Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno (RIDE).....	53

Noções de Informática e do Sistema Eletrônico de Informações - SEI

1. Noções de internet, intranet e redes de computadores.....	59
2. Noções do Sistema SEI: conceitos básicos dos modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos de informática. e correio eletrônico (Notes SmartCloud e Verse).....	65
3. Conceitos básicos dos modos de utilização de aplicativos para edição de textos, planilhas e apresentações utilizando-se a suíte de produtividade Microsoft Office 2010 ou superior.....	67
4. Conceitos e modos de utilização de sistemas operacionais Windows 7 e 10.....	81
5. Noções básicas de ferramentas e aplicativos de navegação (Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer e Edge).....	91
6. Noções de computação na nuvem (cloud computing).....	95
7. Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas em ambientes compartilhados.....	97
8. Noções básicas de segurança da informação e proteção de sistemas informatizados.....	99
9. Decreto Distrital nº 36.756/2015 e suas alterações (Sistema Eletrônico de Informações – SEI).....	104

Legislação

1. Lei Orgânica do Distrito Federal (Título I – Dos Fundamentos da Organização dos Poderes e do Distrito Federal. Título II – Da Organização do Distrito Federal. Título III – Da Organização dos Poderes. Título VI – Da Ordem Social e do meio ambiente.).	113
2. Lei Complementar nº 840/2011 e suas alterações (Título I – Das Disposições Preliminares. Título II – Dos Cargos Públicos e das Funções de Confiança. Título V – Dos Deveres. Título VI – Do Regime Disciplinar. Título VII – Dos Processos de Apuração de Infração Disciplinar.).....	147
3. Decreto Distrital nº 37.297/2016 (Código de Ética dos Servidores e Empregados Públicos Civis do Poder Executivo).....	162
4. Lei nº 10.741/2003 (dispõe sobre o Estatuto do Idoso e da outras providências. Título I - Disposições Preliminares. Título II - Dos Direitos Fundamentais).....	170
5. Lei nº 4.502/2010 (cria a carreira Atividades de Defesa do Consumidor do Distrito Federal no Quadro de Pessoal do Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/DF).....	174
6. Decreto nº 42.590/2021 (aprova o II Plano Distrital de Políticas Públicas para as Mulheres, institui o Comitê de Articulação e Monitoramento e dá outras providências).....	176

Direito do Consumidor

7. Direitos do consumidor. Disposições gerais.	189
8. Direitos básicos do consumidor.	189
9. Ônus da prova.	190
10. Responsabilidade pelo fato do produto e do serviço.	191
11. Responsabilidade por vício do produto e do serviço.	193
12. Da proteção contratual. Contratos bancários e superendividamento.	195
13. Da defesa dos interesses do consumidor em juízo e das sanções administrativas.	197
14. Política Nacional das Relações de Consumo.	201
15. Proteção à saúde e à segurança.	202
16. Desconsideração da pessoa jurídica.	203
17. Práticas comerciais. Oferta, publicidade e propaganda.	204
18. Decadência e prescrição.	205
19. Práticas abusivas.	206
20. Cobrança de dívidas.	207
21. Bancos de dados e cadastro de consumidores.	208
22. Declaração de Direitos de Liberdade Econômica (Lei Federal nº 13.874/2019).	209
23. Legislação específica: Decretos: Decreto-Lei nº 2.848/1940 (institui o Código Penal – Título XI – Dos Crimes contra a Administração Pública).....	217
24. Decreto nº 2.181/1997 (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor).	222
25. Decreto nº 7.962/2013 (Contratação no Comércio Eletrônico).	233
26. Decreto nº 11.034/2022 (Serviço de Atendimento ao Consumidor-SAC).	234
27. Leis Federais: Lei nº 7.347/1985 (Ação Civil Pública).	236
28. Lei nº 8.078/1990 (dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências).	238
29. Lei nº 8.137/1990 e suas alterações (Crimes contra a ordem tributária, econômica e contra as relações de consumo).	251
30. Lei nº 8.429/1992 e alterações (Improbidade Administrativa).	254
31. Lei nº 10.962/2004 (Oferta e as formas de afixação de preços-regulamentada pelo Decreto Federal nº 5.903/2006).	262
32. Lei nº 12.291/2010 (Disponibilização do Código de Defesa do Consumidor).	263
33. Lei nº 12.933/2013 (Benefício Meia Entrada-regulamentada pelo Decreto Federal nº 8.537/2015).....	263

ÍNDICE

34. Legislação Distrital: Lei nº 2.529/2000 (Dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas públicas e privadas, repartições, hospitais públicos e privados, ambulatórios, bem como cartórios, agências bancárias, concessionárias e permissionárias de serviço público do Distrito Federal, empresas de transportes aéreos e terrestres, nacionais e internacionais que atuam em seu território, eventos culturais e esportivos, shows artísticos, cinemas e teatros a atender aos usuários dos seus serviços, em tempo razoável).	264
35. Lei nº 2.668/2001 (Dispõe sobre a criação do Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal- Procon DF).	265
36. Lei nº 6.259/2019 (Dispõe sobre a contagem do prazo para sanar vício de produtos de que trata o art. 18, § 1º, da Lei federal n. 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor).	266
37. Lei nº 6.316/2019 (Dispõe sobre a obrigatoriedade do fornecimento ao consumidor de informações e documentos por parte de operadoras de plano ou seguro privado de assistência à saúde no caso de negativa de cobertura e dá outras providências).	267
38. Lei nº 6.332/2019 (Institui normas protetivas do consumidor, com ampliação do direito à informação e formas de comunicação sobre programas de pontuação e cartão fidelidade sobre produtos adquiridos e serviços prestados presencialmente, possibilita o exercício deste direito sem sua apresentação, mediante simples informação do CPF, e dá outras providências).	267
39. Lei nº 6.481/2020 (Dispõe sobre a obrigatoriedade de disponibilização de telefone do serviço de atendimento ao consumidor – SAC em sítios eletrônicos).	268
40. Lei nº 6.930/20210 (Veda às instituições financeiras, no Distrito Federal, ofertar e celebrar contrato de empréstimo financeiro e cartão de crédito consignado com idosos, aposentados e pensionistas por meio de ligação telefônica).	268
41. Decreto nº 41.381/2020 (Regulamenta a Lei Distrital n. 5.879/2017, que proíbe toda forma de publicidade e propaganda no interior das escolas de educação básica das redes pública e privada do Distrito Federal, e dá outras providências).....	269

Noções de Direito Administrativo

1. Estado, governo e Administração Pública: conceitos; elementos; poderes; organização; natureza; fins; e princípios.....	275
2. Organização administrativa da União: administração direta e indireta	278
3. Agentes públicos: espécies e classificação; poderes, deveres e prerrogativas; cargo, emprego e função pública	282
4. Poderes administrativos: poder hierárquico; poder disciplinar; poder regulamentar; poder de polícia; uso e abuso do poder	295
5. Serviços públicos: conceito, classificação, regulamentação e controle; forma, meios e requisitos; delegação (concessão, permissão e autorização).....	301
6. Controle e responsabilização da Administração: controle administrativo; controle judicial; controle legislativo	313
7. responsabilidade civil do Estado.....	317
8. Lei nº 14.133/2021. Licitações: conceito; objeto; finalidades; princípios; obrigatoriedade; dispensa; inexigibilidade; vedação; modalidades; procedimentos; fases; revogação; invalidação; desistência; e controle.....	322

Noções de Direito Constitucional

1. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Princípios fundamentais.	335
2. Direitos e garantias fundamentais. Direitos e deveres individuais e coletivos, direitos sociais, nacionalidade, cidadania, direitos políticos, partidos políticos.	335
3. Organização político administrativa. União, estados, Distrito Federal, municípios e territórios.	347
4. Administração pública. Disposições gerais, servidores públicos.....	351
5. Poder Legislativo. Congresso Nacional, Câmara dos Deputados, Senado Federal, deputados e senadores.	354
6. Poder Executivo. atribuições do presidente da República e dos ministros de Estado.	359
7. Poder Judiciário. Disposições gerais. Órgãos do Poder Judiciário. Competências. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Composição e competências.	360
8. Funções essenciais à justiça. Ministério Público, Advocacia Pública e Defensoria Pública.....	363

Noções de Administração Pública

1. Características básicas das organizações formais modernas: tipos de estrutura organizacional; natureza; finalidades; e critérios de departamentalização. Processo organizacional: planejamento; direção; comunicação; controle; e avaliação. ... 369
2. Gestão de processos. 383
3. Gestão da qualidade. 385
4. Gestão de projetos. 397

Noções de raciocínio lógico

1. Estruturas lógicas. Lógica de argumentação (analogias, inferências, deduções e conclusões). Lógica sentencial (ou proposicional). Proposições simples e compostas. Tabelas verdade. Equivalências. Leis de Morgan. Diagramas lógicos. Lógica de primeira ordem. Princípios de contagem e probabilidade. Operações com conjuntos. Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais..... 405

ATUALIDADES

- Os 4 municípios de MG que fazem parte da RIDE são: Cabeceira Grande, Arinos, Buritis e Unai, sendo que Cabeceira Grande e Arinos são inclusões recentes na RIDE;
- Existem outras RIDE pelo Brasil regulamentadas pela legislação;
- Há 3 RIDEs no BRASIL (1ª-DF e Entrono, 2ª Teresina e Timom, 3ª Juazeiro e Petrolina);
- A RIDE objeto do nosso estudo é a RIDE-DF e entorno;
- RIDE é diferente de Região Metropolitana.

Diferença entre RIDE e Região Metropolitana

RIDE	REGIÃO METROPOLITANA
LEI FEDERAL	LEI ESTADUAL
2 OU MAIS UNIDADES FEDERATIVAS	TODOS OS MUNICÍPIOS DO ESTADO

Geografia e política regional

O Distrito Federal possui a **área** de 5.801,9 km² e está localizado na região Centro-Oeste. As regiões limítrofes do DF são Planaltina de Goiás (Norte), Formosa (Nordeste e Leste), Minas gerais (Leste), Cristalina e Luziânia (Sul), Santo Antônio do Descoberto (Oeste e Sudoeste), Corumbá de Goiás (Oeste) e Padre Bernardo (Noroeste).

Abaixo relatamos um quadro de resumo geográfico e político-regional

Relevo	Planalto
Vegetação	Cerrado
Clima	Tropical
Horário	3 horas em relação a Greenwich (Inglaterra)
Rios Principais	Preto, Paranoá, São Bartolomeu e Santo Antônio do Descoberto
Governo do DF	Governador e câmara legislativa com 24 deputados

O Distrito Federal é dividido em 33 Regiões Administrativas, segundo a figura abaixo:

RA	CIDADE	RA	CIDADE	RA	CIDADE
I	Plano Piloto	XII	Samambaia	XXIII	Varjão
II	Gama	XIII	Santa Maria	XXIV	Park Way
III	Taguatinga	XIV	São Sebastião	XXV	Estrutural / Scia
IV	Brazlândia	XV	Recanto das Emas	XXVI	Sobradinho II
V	Sobradinho	XVI	Lago Sul	XXVII	Jardim Botânico
VI	Planaltina	XVII	Riacho Fundo	XXVIII	Itapoã
VII	Paranoá	XVIII	Lago Norte	XXIX	SIA
VIII	Núcleo Bandeirante	XIX	Candangolândia	XXX	Vicente Pires
IX	Ceilândia	XX	Águas Claras	XXXI	Fercal
X	Guará	XXI	Riacho Fundo 2	XXXII	Sol Nascente / Pôr do Sol
XI	Cruzeiro	XXII	Sudoeste / Octagonal	XXXIII	Arniqueira

A região do plano piloto do DF é composta de órgãos diversos do governo federal, embaixadas, residências oficiais e prédios públicos federais e estão localizados na asa norte e sul e lago sul, em sua grande maioria.

Também existe uma divisão em áreas segundo o segmento de atuação das empresas, tais como: Setor Comercial, Setor Bancário, Setor Hospitalar, Setor de Diversões, Setor de Autarquias, Setor de Embaixadas, Setor de Clubes, áreas comerciais, residenciais, etc.

XXIII - exercer inspeção e fiscalização sanitária, de postura ambiental, tributária, de segurança pública e do trabalho, relativamente ao funcionamento de estabelecimento comercial, industrial, prestador de serviços e similar, no âmbito de sua competência, respeitada a legislação federal;

XXIV - adquirir bens, inclusive por meio de desapropriação, por necessidade, utilidade pública ou interesse social, nos termos da legislação em vigor;

XXV - licenciar a construção de qualquer obra;

XXVI - interditar edificações em ruína, em condições de insalubridade e as que apresentem as irregularidades previstas na legislação específica, bem como faiei demolir construções que ameacem a segurança individual ou coletiva;

XXVII - dispor sobre publicidade externa, em especial sobre exibição de cartazes, anúncios e quaisquer outros meios de publicidade ou propaganda, em logradouros públicos, em locais de acesso público ou destes visíveis.

SEÇÃO II DA COMPETÊNCIA COMUM

Art. 16. É competência do Distrito Federal, em comum com a União:

I - zelar pela guarda da Constituição Federal, desta Lei Orgânica, das leis e das instituições democráticas;

II - conservar o patrimônio público;

III - proteger documentos e outros bens de valor histórico e cultural, monumentos, paisagens naturais notáveis e sítios arqueológicos, bem como impedir sua evasão, destruição e descaracterização;

IV - proteger o meio ambiente e combater a poluição em qualquer de suas formas;

V - preservar a fauna, a flora e o cerrado;

VI - proporcionar os meios de acesso à cultura, à educação e à ciência;

VII - prestar serviços de assistência à saúde da população e de proteção e garantia a pessoas portadoras de deficiência com a cooperação técnica e financeira da União;

VIII - combater as causas da pobreza, a subnutrição e os fatores de marginalização, promovendo a integração social dos segmentos desfavorecidos;

IX - fomentar a produção agropecuária e organizar o abastecimento alimentar;

X - promover programas de construção de moradias e a melhoria das condições habitacionais e de saneamento básico;

XI - registrar, acompanhar e fiscalizar as concessões de direitos de pesquisa e exploração de recursos hídricos e minerais em seu território;

XII - estabelecer e implantar política de educação para a segurança do trânsito.

Parágrafo único. Lei complementar deve fixar norma para a cooperação entre a União e o Distrito Federal, tendo em vista o equilíbrio do desenvolvimento e o bem-estar no âmbito do território do Distrito Federal. (Parágrafo acrescido(a) pelo(a) Emenda à Lei Orgânica 80 de 31/07/2014)

SEÇÃO III DA COMPETÊNCIA CONCORRENTE

Art. 17. Compete ao Distrito Federal, concorrentemente com a União, legislar sobre:

I - direito tributário, financeiro, penitenciário, econômico e urbanístico;

II - orçamento;

III - junta comercial;

IV - custas de serviços forenses;

V - produção e consumo;

VI - cerrado, caça, pesca, fauna, conservação da natureza, defesa do solo e dos recursos naturais, proteção do meio ambiente e controle da poluição;

VII - proteção do patrimônio histórico, cultural, artístico, paisagístico e turístico;

VIII - responsabilidade por danos ao meio ambiente, ao consumidor e a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, arqueológico, turístico e paisagístico;

IX - educação, cultura, ensino e desporto;

X - previdência social, proteção e defesa da saúde;

XI - defensoria pública e assistência jurídica nos termos da legislação em vigor; (Inciso alterado(a) pelo(a) Emenda à Lei Orgânica 80 de 31/07/2014)

XII - proteção e integração social das pessoas com deficiência; (Inciso alterado(a) pelo(a) Emenda à Lei Orgânica 80 de 31/07/2014)

XIII - proteção à infância e à juventude;

XIV - manutenção da ordem e segurança internas;

XV - procedimentos em matéria processual;

XVI - organização, garantias, direitos e deveres da polícia civil. (Inciso regulamentado(a) pelo(a) Emenda à Lei Orgânica 90 de 16/09/2015)

§ 1º O Distrito Federal, no exercício de sua competência suplementar, observará as normas gerais estabelecidas pela União.

§ 2º Inexistindo lei federal sobre normas gerais, o Distrito Federal exercerá competência legislativa plena, para atender suas peculiaridades.

§ 3º A superveniência de lei federal sobre normas gerais suspende a eficácia de lei local, no que lhe for contrário.

CAPÍTULO IV DAS VEDAÇÕES

Art. 18 É vedado ao Distrito Federal:

I - estabelecer cultos religiosos ou igrejas, subvencioná-los, embaraçar-lhes o funcionamento ou manter com eles ou seus representantes relações de dependência ou aliança, ressalvada, na forma da lei, a colaboração de interesse público;

II - recusar fé aos documentos públicos;

III - subvencionar ou auxiliar, de qualquer modo, com recursos públicos, quer pela imprensa, rádio, televisão, serviço de alto-falante ou qualquer outro meio de comunicação, propaganda político-partidária ou com fins estranhos à administração pública;

IV - doar bens imóveis de seu patrimônio ou constituir sobre eles ônus real, bem como conceder isenções fiscais ou remissões de dívidas, sem expressa autorização da Câmara Legislativa, sob pena de nulidade do ato.

Em suma, temos:

SENTIDO SUBJETIVO	Sentido amplo {órgãos governamentais e órgãos administrativos}.
SENTIDO SUBJETIVO	Sentido estrito {pessoas jurídicas, órgãos e agentes públicos}.
SENTIDO OBJETIVO	Sentido amplo {função política e administrativa}.
SENTIDO OBJETIVO	Sentido estrito {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 compõem, 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.

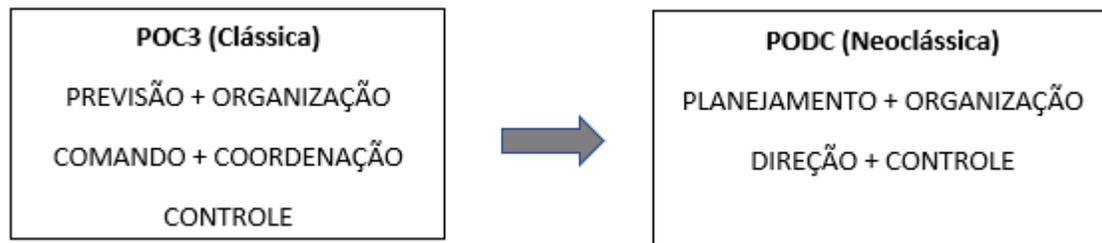
— Observação importante:

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.

SUPREMACIA DO INTERESSE PÚBLICO	Conclama a necessidade da sobreposição dos interesses da coletividade sobre os individuais.
INDISPONIBILIDADE DO INTERESSE PÚBLICO	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 pri-



• **Fundamentos da Abordagem Neoclássica**

- A Administração é um processo operacional composto por funções, como: planejamento, organização, direção e controle.
- Deverá se apoiar em princípios basilares, já que envolve diversas situações.
- Princípios universais.
- O universo físico e a cultura interferem no meio ambiente e afetam a Administração.
- Visão mais flexível, de ajustamento, de continuidade e interatividade com o meio.
- Ênfase nos princípios e nas práticas gerais da Administração.
- Reafirmando os postulados clássicos.
- Ênfase nos objetivos e resultados.
- Ecletismo (influência de teorias diversas) nos conceitos.

Teoria Burocrática

Tem como pai Max Weber, por esse motivo é muitas vezes chamada de Teoria Weberiana. Para a burocracia a organização alcançaria a eficiência quando explicasse, em detalhes, como as coisas deveriam ser feitas.

Burocracia não é algo negativo, o excesso de funções sim. A Burocracia é a organização eficiente por excelência. O excesso da Burocracia é que transforma ela em algo negativo, o que chamamos de disfunções.

• **Características**

- Caráter formal das normas e regulamentos.
- Caráter formal das comunicações.
- Caráter racional e divisão do trabalho.
- Impessoalidade nas relações.
- Hierarquia de autoridade.
- Rotinas e procedimentos padronizados.
- Competência técnica e meritocracia.
- Especialização da administração.
- Profissionalização dos participantes.
- Completa previsibilidade de comportamento.

• **Disfunções**

- Internalização das regras e apego aos procedimentos.
- Excesso de formalismo e de papelório.
- Resistência às mudanças.
- Despersonalização do relacionamento.
- Categorização como base do processo decisório.
- “Superconformidade” às rotinas e aos procedimentos.
- Exibição de sinais de autoridade.
- Dificuldade no atendimento.

Abordagem Estruturalista

A partir da década de 40, tínhamos:

- Teoria Clássica: Mecanicismo – Organização.
- Teoria das Relações Humanas: Romantismo Ingênuo – Pessoas.

As duas correntes sofreram críticas que revelaram a falta de uma teoria sólida e abrangente, que servisse de orientação para o administrador.

A Abordagem Estruturalista é composta pela Teoria Burocrática e a Teoria Estruturalista. Além da ênfase na estrutura, ela também se preocupa com pessoas e ambiente, se aproxima muito da Teoria de Relações Humanas.