



# SAAE

SAAE DE ARACRUZ-ES - SERVIÇO AUTÔNOMO  
DE ÁGUA E ESGOTO DE ARACRUZ DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO

Agente Administrativo

**CONCURSO PÚBLICO Nº 001/2023**

CÓD: SL-059JH-23  
7908433237471

## Língua Portuguesa

1. Compreensão e Interpretação de texto.....	7
2. Tipos Textuais (Texto Narrativo, Dissertativo, Expositivo, Descritivo e Injuntivo).....	10
3. Gêneros Textuais.....	11
4. Coerência e Coesão Textual.....	18
5. Linguagem Verbal e Não Verbal.....	19
6. Variação Linguística.....	21
7. Discurso Direto e Indireto.....	21
8. Funções da Linguagem.....	23
9. Figuras da Linguagem.....	24
10. Ortografia (Novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa).....	27
11. Acentuação Gráfica.....	28
12. Sinais de Pontuação.....	29
13. Classes de Palavras: Adjetivo, Advérbio, Artigo, Preposição, Conjunção, Interjeição, Numeral, Pronomes, Substantivos e Verbos.....	31
14. Crase.....	39
15. Estrutura e Formação de Palavras.....	40
16. Significado de Palavras.....	42
17. Concordância Nominal e Verbal.....	42
18. Regência Nominal e Verbal.....	43
19. Análise Sintática: Frase, Oração e Período.....	46
20. Semântica: Sinônimos, Antônimos, Homônimos, Parônimos, Denotação e Conotação.....	48
21. Redação Oficial.....	48

## Matemática

1. Noções Básicas da Lógica Matemática: Proposições, Conectivos, Equivalência e Implicação Lógica, Argumentos Válidos, Problemas com Tabelas e Argumentação. Lógica de Argumentação (Analogias, Inferências, Deduções e Conclusões). Compreensão de Estruturas Lógicas. Diagramas Lógicos.....	69
2. Conjuntos Numéricos (Números Naturais, Inteiros, Racionais e Reais) e Operações com Conjuntos. Operações, Propriedades e Aplicações (Soma, Subtração, Multiplicação, Divisão, Potenciação e Radiciação).....	81
3. Razões e Proporções (Grandezas Diretamente Proporcionais, Grandezas Inversamente Proporcionais, Porcentagem, Regras de Três Simples e Compostas).....	90
4. Noções de Estatística: Apresentação de Dados Estatísticos: Tabelas e Gráficos. Medidas de Centralidade: Média Aritmética, Média Ponderada, Mediana e Moda.....	94
5. Princípios de Contagem e Probabilidade.....	95
6. Sistemas de Medidas. Volumes.....	99

## Informática Básica

1. Função e Características dos Principais Dispositivos Utilizados em um Computador. Conceitos Básicos sobre Hardware e Software. Dispositivo de Entrada e Saída de Dados.....	109
2. Noções de Sistema Operacional (Windows) .....	111
3. Internet: Navegação na Internet, Conceitos de URL, Links, Sites, Busca e Impressão de Páginas .....	128
4. Editor de Texto (Microsoft Office – Word 2010): Formatação de Fonte e Parágrafo, Bordas e Sombreamento, Marcadores, Numeração e Tabulação, Cabeçalho, Rodapé e Número de Páginas, Manipulação de Imagens e Formas, Configuração de Página e Tabelas .....	131
5. Planilha Eletrônica (Microsoft Office – Excel 2010): Formatação da Planilha e de Células, Criar Cálculos Utilizando as Quatro Operações; Formatar Dados Através da Formatação Condicional; Representar Dados Através de Gráficos. Configuração de Impressoras.....	134
6. Apresentação (Microsoft Office – PowerPoint 2010): Caixas de Texto, Imagens e Impressão de Slides, Formas, Girando Objetos e Efeitos de Preenchimento, Organização de Objetos e Plano de Fundo, Tabelas e Gráficos, Transições, Hiperlink e Inserção de Áudios.....	140
7. Aplicativos para Segurança (Antivírus, Firewall, AntiSpyware etc.) .....	145
8. Procedimentos de Backup. ....	147
9. Correio Eletrônico (E-mail).....	148
10. Videoconferências no Microsoft Teams e no Google Meet: Criação de Reuniões On-line. Acesso e Operações: Iniciar Videoconferências, Gravação de Reuniões, Compartilhamento de Tela .....	151

## Conhecimentos Específicos

1. Administração Pública. Princípios e Poderes da Administração Pública. Processo e procedimento administrativo .....	163
2. Atos Administrativos .....	177
3. Licitações (Lei Federal nº 14.133/2021).....	188
4. Contratos Administrativos. ....	198
5. Redação Oficial: princípios, características e qualidades, linguagem, digitação qualitativa - normas e recomendações, formas e pronomes de tratamento, fechos, identificação do signatário, expressões e vocábulos latinos de uso frequente, elementos de ortografia e gramática, padrão ofício, correio eletrônico, documentos (conceitos e definições, generalidades, tipos, partes, apresentação, forma e estrutura, padronização, diagramação).....	207
6. Documentação e arquivo. Preparo, preenchimento e tratamento de documentos, preparo de relatórios, formulários e planilhas. Controle de documentos: envio e recebimento. Técnicas de arquivo. Princípios e conceitos fundamentais de arquivologia. Gestão de documentos. Protocolos (recebimento, registro, distribuição, tramitação e expedição de documentos). Classificação de documentos. Arquivamento e ordenação de documentos de arquivo.....	217
7. Noções sobre os modelos de gestão: competência, processos, projetos e resultados .....	227
8. Noções de atendimento ao público .....	235
9. Administração de compras e materiais. Classificação de materiais. Processos de compras governamentais e gerenciamento de materiais e estoques .....	247
10. Gestão Patrimonial .....	263
11. Conhecimentos pertinentes à área de atuação .....	267

**IDENTIFICANDO O TEMA DE UM TEXTO**

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

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

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

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

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

**CACHORROS**

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

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

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

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

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

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

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

Exemplo:



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

**Ironia verbal**

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

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

**Ironia de situação**

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

Exemplo: Quando num texto literário uma personagem planeja uma ação, mas os resultados não saem como o esperado. No livro “Memórias Póstumas de Brás Cubas”, de Machado de Assis, a personagem título tem obsessão por ficar conhecida. Ao longo da vida, tenta de muitas maneiras alcançar a notoriedade sem suces-

so. Após a morte, a personagem se torna conhecida. A ironia é que planejou ficar famoso antes de morrer e se tornou famoso após a morte.

#### *Ironia dramática (ou satírica)*

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

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

#### **Humor**

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

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

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

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



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

Estamos estabelecendo que apenas uma coisa pode acontecer às nossas proposições. Ou elas são iguais ou são diferentes, ou seja, não podemos ter que uma proposição igual e diferente a outra ao mesmo tempo.

**3 – Princípio do Terceiro excluído**

$$p \vee \neg p$$

Por fim, estabelecemos que uma proposição ou é verdadeira ou é falsa, não havendo mais nenhuma opção, ou seja, excluindo uma nova (como são duas, uma terceira) opção).

**DICA:** Vimos então as principais estruturas lógicas, como lidamos com elas e quais as regras para *jogarmos este jogo*. Então, escreva várias frases, julgue se são proposições ou não e depois tente traduzi-las para a linguagem simbólica que aprendemos.

**LÓGICA DE ARGUMENTAÇÃO**

Quando falamos sobre lógica de argumentação, estamos nos referindo ao processo de argumentar, ou seja, através de argumentos é possível convencer sobre a veracidade de certo assunto.

No entanto, a construção desta argumentação não é necessariamente correta. Veremos alguns casos de argumentação, e como eles podem nos levar a algumas respostas corretas e outras falsas.

**Analogias:** Argumentação pela semelhança (analogamente)

Todo ser humano é mortal  
Sócrates é um ser humano  
Logo Sócrates é mortal

**Inferências:** Argumentar através da dedução

Se Carlos for professor, haverá aula  
Se houve aula, então significa que Carlos é professor, caso contrário, então Carlos não é professor

**Deduções:** Argumentar partindo do todo e indo a uma parte específica

Roraima fica no Brasil  
A moeda do Brasil é o Real  
Logo, a moeda de Roraima é o Real

**Indução:** É a argumentação oposta a dedução, indo de uma parte específica e chegando ao todo

Todo professor usa jaleco  
Todo médico usa jaleco  
Então todo professor é médico

Vemos que nem todas as formas de argumentação são verdadeiras universais, contudo, estão estruturadas de forma a parecerem minimamente convincentes. Para isso, devemos diferenciar uma argumentação verdadeira de uma falsa. Quando a argumentação resultar num resultado falso, chamaremos tal argumentação de sofismo<sup>1</sup>.

1 O termo *sofismo* vem dos *Sofistas*, pensadores não alinhados aos movimentos platônico e aristotélico na Grécia dos séculos V e IV AEC, sendo considerados muitas vezes falaciosos por essas linhas de pensamento. Desta forma, o termo *sofismo* se refere a quando a estrutura foge da lógica tradicional e se obtém uma conclusão falsa.

No sofismo temos um encadeamento lógico, no entanto, esse encadeamento se baseia em algumas sutilezas que nos conduzem a resultados falsos. Por exemplo:

A água do mar é feita de água e sal  
A bolacha de água e sal é feita de água e sal  
Logo, a bolacha de água e sal é feita de mar (ou o mar é feito de bolacha)

Esta argumentação obviamente é falsa, mas está estruturada de forma a parecer verdadeira, principalmente se vista com pressa.

Convidamos você, caro leitor, para refletir sobre outro exemplo de sofismo:

Queijo suíço tem buraco  
Quanto mais queijo, mais buraco  
Quanto mais buraco, menos queijo  
Então quanto mais queijo, menos queijo?

**LÓGICA SENTENCIAL (OU PROPOSICIONAL)**

A lógica proposicional é baseada justamente nas *proposições* e suas relações. Podemos ter dois tipos de proposições, simples ou composta.

Em geral, uma proposição simples não utiliza conectivos (*e; ou; se; se, e somente se*). Enquanto a proposição composta são duas ou mais proposições (simples) ligadas através destes conectivos.

Mas às vezes uma proposição composta é de difícil análise. “Carlos é professor e a moeda do Brasil é o Real”. Se Carlos não for professor e a moeda do Brasil for o real, a proposição composta é verdadeira ou falsa? Temos uma proposição verdadeira e falsa? Como podemos lidar com isso?

A melhor maneira de analisar estas proposições compostas é através de tabelas-verdades.

A *tabela verdade* é montada com todas as possibilidades que uma proposição pode assumir e suas combinações. Se quiséssemos saber sobre uma proposição e sua negativa, teríamos a seguinte tabela verdade:

p	~p
V	F
F	V

A tabela verdade de uma conjunção ( $p \wedge q$ ) é a seguinte:

p	q	$p \wedge q$
V	V	V
V	F	F
F	V	F
F	F	F

Todas as tabelas verdades são as seguintes:

$p$	$q$	$p \wedge q$	$p \vee q$	$p \rightarrow q$	$p \leftrightarrow q$	$p \vee q$
V	V	V	V	V	V	F
V	F	F	V	F	F	V
F	V	F	V	V	F	V
F	F	F	F	V	V	F

Note que quando tínhamos uma proposição, nossa tabela verdade resultou em uma tabela com 2 linhas e quando tínhamos duas proposições nossa tabela era composta por 4 linhas.

A fórmula para o número de linhas se dá através de  $2^n$ , onde  $n$  é o número de proposições.

Se tivéssemos a seguinte tabela verdade:

$p$	$q$	$r$	$p \vee q \rightarrow r$
-----	-----	-----	--------------------------

Mesmo sem preenchê-la, podemos afirmar que ela terá  $2^3$  linhas, ou seja, 8 linhas.

Mais um exemplo:

$p$	$q$	$p \rightarrow q$	$\sim p$	$\sim q$	$\sim q \rightarrow \sim p$
V	V	V	F	F	V
V	F	F	F	V	F
F	V	V	V	F	V
F	F	V	V	V	V

Note que o resultado de  $p \rightarrow q$  é igual a  $\sim q \rightarrow \sim p$  (V-F-F-V). Quando isso acontece, diremos que as proposições compostas são logicamente *equivalentes* (iguais).

Outro exemplo de como a tabela verdade pode nos ajudar a resolver certas proposições mais complicadas: Quero saber os resultados para a proposição composta  $(p \wedge q) \rightarrow p \vee q$ . O que vamos fazer primeiro é montar a tabela verdade para  $p \wedge q$  e  $p \vee q$ .

$p$	$q$	$p \wedge q$	$p \vee q$
V	V	V	V
V	F	F	V
F	V	F	V
F	F	F	F

Agora que sabemos como nossos elementos se comportam, vamos relacionar com  $p \rightarrow q$ :

$p$	$q$	$p \rightarrow q$
V	V	V
V	F	F
F	V	V
F	F	V

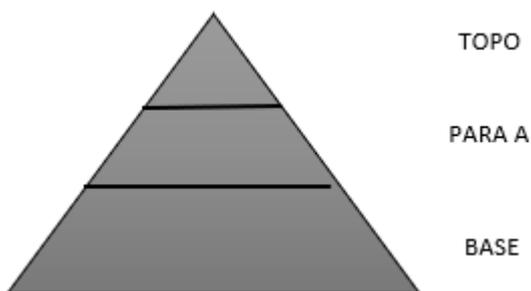
Desta forma, sabemos que a implicação que relaciona V com V resulta em V, e V com F resulta em F, e assim por diante. Podemos então agora montar nossa tabela completa com todas estas informações:

**Aspectos da conclusão da Abordagem Científica:** A percepção de que os coordenadores, gerentes e dirigentes deveriam se preocupar com o desenho da divisão das tarefas, e aos operários cabia única e exclusivamente a execução do trabalho, sem questionamentos, apenas execução da mão de obra.

- Comando e Controle: o gerente pensa e manda e os trabalhadores obedecem de acordo com o plano.
- Uma única maneira correta (the best way).
- Mão de obra e não recursos humanos.
- Segurança, não insegurança. As organizações davam a sensação de estabilidade dominando o mercado.

**Teoria Clássica**

- Aumento da eficiência melhorando a disposição dos órgãos componentes da empresa (departamentos);
- **Ênfase na anatomia (estrutura) e na fisiologia (funcionamento);**
- Abordagem do topo para a base (nível estratégico tático);
- Do todo para as partes.



Diferente do processo neoclássico, na Teoria Clássica temos 5 (cinco) funções – POC3:

- Previsão ao invés de planejamento: Visualização do futuro e traçar programa de ação.
- Organização: Constituir a empresa dos recursos materiais e social.
- Comando: Dirigir e orientar pessoas.
- Coordenação: Ligação, união, harmonizar todos os esforços coletivamente.

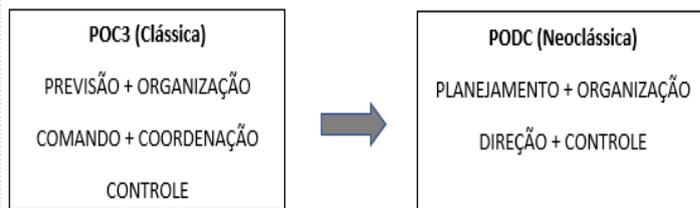
Controle: Se certificar de que tudo está ocorrendo de acordo com as regras estabelecidas e as ordens dadas.

- Princípios da Teoria Clássica:
  - Dividir o trabalho;
  - Autoridade e responsabilidade;
  - Disciplina;
  - Unidade de comando;
  - Unidade de direção;
  - Subordinação dos interesses individuais aos gerais;
  - Remuneração do pessoal;
  - Centralização;
  - Cadeia escalar;
  - Ordem;
  - Equidade;
  - Estabilidade do pessoal;
  - Iniciativa;
  - Espírito de equipe.

A Abordagem Clássica, junto da Burocrática, dentre todas as abordagens, chega a ser uma das mais importantes.

**Abordagem Neoclássica**

No início de 1950 nasce a Teoria Neoclássica, teoria mais contemporânea, remodelando a Teoria Clássica, colocando novo figurino dentro das novas concepções trazidas pelas mudanças e pelas teorias anteriores. Funções essencialmente humanas começam a ser inseridas, como: Motivação, Liderança e Comunicação. Preocupação com as pessoas passa a fazer parte da Administração.



- 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.