



# SAMU-MG

CISDESTE - CONSÓRCIO  
INTERMUNICIPAL DE SAÚDE  
PARA GERENCIAMENTO DA REDE  
DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA  
DA MACRORREGIÃO SUDESTE E  
MACRORREGIÃO LESTE DO SUL

Auxiliar Administrativo

**EDITAL CISDESTE Nº 01/2024**

CÓD: SL-032FV-24  
7908433249689

## Língua Portuguesa

1. Leitura e interpretação de texto .....	7
2. Ortografia: emprego das letras .....	8
3. Classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição e conjunção: emprego e sentido que imprimem às relações que estabelecem .....	12
4. Sintaxe: reconhecimento dos termos da oração; reconhecimento das orações num período .....	21
5. Concordância verbal; concordância nominal .....	24
6. colocação de pronomes .....	25
7. ocorrência da crase .....	26
8. regência verbal; regência nominal .....	26
9. Processo de formação das palavras .....	29
10. Coesão .....	31
11. Sentido próprio e figurado das palavras .....	32
12. Pontuação .....	32
13. Figuras de Linguagem .....	34

## Conhecimentos Específicos Auxiliar Administrativo

1. Arquivo e sua documentação: organização de um arquivo; técnicas e métodos de arquivamento; modelos de arquivos e tipos de pastas; arquivamento de registros informatizados; elaboração de relatórios e registros .....	47
2. Protocolo .....	57
3. Rotinas administrativas e de escritório .....	58
4. Noções de Administração Pública .....	59
5. Noções sobre funcionamento dos bancos e cartórios .....	60
6. Uso de equipamentos de escritório .....	71
7. Qualidade no atendimento ao público interno e externo .....	74
8. Comunicação telefônica .....	76
9. Meios de Comunicação .....	77
10. Correspondência empresarial e oficial .....	78
11. Agenda .....	89
12. Ética profissional e sigilo profissional .....	92

## Material Digital: Sus, Urgências E Samu

1. Portaria de Consolidação nº 3, de 28 de setembro de 2017 .....	4
2. Portaria de Consolidação nº 6, de 28 de Setembro de 2017 .....	269
3. Portaria interministerial nº 424, de 30 de dezembro de 2016 .....	607
4. Portaria nº 2.048, de 5 de novembro de 2002 .....	634
5. Portaria 1.010 de 21 de maio de 2012 .....	692

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.

## ORTOGRAFIA: EMPREGO DAS LETRAS

A ortografia oficial prescreve a maneira correta de escrever as palavras, baseada nos padrões cultos do idioma. Procure sempre usar um bom dicionário e ler muito para melhorar sua escrita.

### Alfabeto

O alfabeto passou a ser formado por 26 letras: A – B – C – D – E – F – G – H – I – J – K – L – M – N – O – P – Q – R – S – T – U – V – W – X – Y – Z.. As letras “k”, “w” e “y” não eram consideradas integrantes do alfabeto (agora são). Essas letras são usadas em unidades de medida, nomes próprios, palavras estrangeiras e outras palavras em geral. Exemplos: km, kg, watt, playground, William, Kafka, kafkiano.

**Vogais:** a, e, i, o, u, y, w.

**Consoantes:** b, c, d, f, g, h, j, k, l, m, n, p, q, r, s, t, v, w, x, z.

**Alfabeto:** a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z.

### Observações:

A letra “Y” possui o mesmo som que a letra “I”, portanto, ela é classificada como vogal.

A letra “K” possui o mesmo som que o “C” e o “QU” nas palavras, assim, é considerada consoante. Exemplo: Kuait / Kiwi.

Já a letra “W” pode ser considerada vogal ou consoante, dependendo da palavra em questão, veja os exemplos:

No nome próprio Wagner o “W” possui o som de “V”, logo, é classificado como consoante.

Já no vocábulo “web” o “W” possui o som de “U”, classificando-se, portanto, como vogal.

### Emprego da letra H

Esta letra, em início ou fim de palavras, não tem valor fonético; conservou-se apenas como símbolo, por força da etimologia e da tradição escrita. Grafa-se, por exemplo, **hoje**, porque esta palavra vem do latim *hodie*.

### Emprega-se o H:

- Inicial, quando etimológico: hábito, hélice, herói, hérnia, hesitar, haurir, etc.

- Medial, como integrante dos dígrafos ch, lh e nh: chave, boliche, telha, flecha, companhia, etc.

- Final e inicial, em certas interjeições: ah!, ih!, hem?, hum!, etc.

- Algumas palavras iniciadas com a letra H: hálito, harmonia, hangar, hábil, hemorragia, hemisfério, heliporto, hematoma, hífen, hilaridade, hipocondria, hipótese, hipocrisia, homenagear, hera, húmus;

- Sem h, porém, os derivados baianos, baianinha, baião, baianada, etc.

### Não se usa H:

- No início de alguns vocábulos em que o **h**, embora etimológico, foi eliminado por se tratar de palavras que entraram na língua por via popular, como é o caso de erva, inverno, e Espanha, respec-

tivamente do latim, herba, hibernus e Hispania. Os derivados eruditos, entretanto, grafam-se com **h**: herbívoro, herbicida, hispânico, hibernal, hibernar, etc.

### **Emprego das letras E, I, O e U**

Na língua falada, a distinção entre as vogais átonas /e/ e /i/, /o/ e /u/ nem sempre é nítida. É principalmente desse fato que nascem as dúvidas quando se escrevem palavras como quase, intitular, mágoa, bulir, etc., em que ocorrem aquelas vogais.

#### **Escreve-se com a letra E:**

- A sílaba final de formas dos verbos terminados em –uar: continue, habitue, pontue, etc.

- A sílaba final de formas dos verbos terminados em –oar: abençoe, magoe, perdoe, etc.

- As palavras formadas com o prefixo ante- (antes, anterior): antebrço, antecipar, antedatar, antediluviano, antevéspera, etc.

- Os seguintes vocábulos: Arrepiar, Cadeado, Candeeiro, Cemitério, Confete, Creolina, Cumeeira, Desperdício, Destilar, Disenteria, Empecilho, Encarnar, Indígena, Irrequieto, Lacrimogêneo, Mexerico, Mimeógrafo, Orquídea, Peru, Quase, Quepe, Senão, Sequer, Serema, Seringa, Umedecer.

#### **Emprega-se a letra I:**

- Na sílaba final de formas dos verbos terminados em –air/–oer /–uir: cai, corrói, diminuir, influi, possui, retribui, sai, etc.

- Em palavras formadas com o prefixo anti- (contra): antiaéreo, Anticristo, antitetânico, antiestético, etc.

- Nos seguintes vocábulos: aborígine, açoriano, artifício, artimanha, camoniano, Casimiro, chefiar, cimento, crânio, criar, criador, criação, crioulo, digladiar, displicente, erisipela, escárnio, feminino, Filipe, frontispício, Ifigênia, inclinar, incinerar, inigualável, invólucro, lajiano, lampião, pátio, penicilina, pontiagudo, privilégio, requisito, Sicília (ilha), silvícola, siri, terebintina, Tibiriçá, Virgílio.

**Grafam-se com a letra O:** abolir, banto, boate, bolacha, boletim, botequim, bússola, chover, cobiça, concorrência, costume, engolir, goela, mágoa, mocambo, moela, moleque, mosquito, névoa, nódoa, óbolo, ocorrência, rebotalho, Romênia, tribo.

**Grafam-se com a letra U:** bulir, burburinho, camundongo, chuscar, cumbuca, cúpula, curtume, cutucar, entupir, íngua, jabuti, jabuticaba, lóbulo, Manuel, mutuca, rebuliço, tábuca, tabuada, tontruante, trégua, urtiga.

**Parônimos:** Registramos alguns parônimos que se diferenciam pela oposição das vogais /e/ e /i/, /o/ e /u/. Fixemos a grafia e o significado dos seguintes:

**área** = superfície

**ária** = melodia, cantiga

**arrear** = pôr arreios, enfeitar

**arriar** = abaixar, pôr no chão, cair

**comprido** = longo

**cumprido** = participio de cumprir

**comprimento** = extensão

**cumprimento** = saudação, ato de cumprir

**costear** = navegar ou passar junto à costa

**custear** = pagar as custas, financiar

**deferir** = conceder, atender

**diferir** = ser diferente, divergir

**delatar** = denunciar

**dilatar** = distender, aumentar

**descrição** = ato de descrever

**discrição** = qualidade de quem é discreto

**emergir** = vir à tona

**imergir** = mergulhar

**emigrar** = sair do país

**imigrar** = entrar num país estrangeiro

**emigrante** = que ou quem emigra

**imigrante** = que ou quem imigra

**eminente** = elevado, ilustre

**iminente** = que ameaça acontecer

**recrear** = divertir

**recriar** = criar novamente

**soar** = emitir som, ecoar, repercutir

**suar** = expelir suor pelos poros, transpirar

**sortir** = abastecer

**surtir** = produzir (efeito ou resultado)

**sortido** = abastecido, bem provido, variado

**surtido** = produzido, causado

**vadear** = atravessar (rio) por onde dá pé, passar a vau

**vadiar** = viver na vadiagem, vagabundear, levar vida de vadio

### **Emprego das letras G e J**

Para representar o fonema /j/ existem duas letras; g e j. Grafam-se este ou aquele signo não de modo arbitrário, mas de acordo com a origem da palavra. Exemplos: gesso (do grego gypsos), jeito (do latim jactu) e jipe (do inglês jeep).

#### **Escrevem-se com G:**

- Os substantivos terminados em –agem, –igem, –ugem: garagem, massagem, viagem, origem, vertigem, ferrugem, lanugem.

**Exceção:** pajem

- As palavras terminadas em –ágio, –égio, –ígio, –ógio, –úgio: contágio, estágio, egrégio, prodígio, relógio, refúgio.

- Palavras derivadas de outras que se grafam com g: massagista (de massagem), vertiginoso (de vertigem), ferruginoso (de ferrugem), engessar (de gesso), faringite (de faringe), selvageria (de selvagem), etc.

- Os seguintes vocábulos: algema, angico, apogeu, auge, estrangeiro, gengiva, gesto, gibi, gilete, ginete, gíria, giz, hegemonia, herege, megera, monge, rabugento, sugestão, tangerina, tigela.

#### **Escrevem-se com J:**

- Palavras derivadas de outras terminadas em –já: laranja (laranjera), loja (lojista, lojeca), granja (granjeiro, granjense), gorja (gorjeta, gorjeio), lisonja (lisonjear, lisonjeiro), sarja (sarjeta), cereja (cerejeira).

- Todas as formas da conjugação dos verbos terminados em –jar ou –jear: arranjar (arranje), despejar (despejei), gorjear (gorjeia), viajar (viajei, viagem) – (viagem é substantivo).

- Vocábulos cognatos ou derivados de outros que têm j: laje (lajedo), nojo (nojento), jeito (jeitoso, enjeitar, projeção, rejeitar, sujeito, trajeto, trejeito).

- Palavras de origem ameríndia (principalmente tupi-guarani) ou africana: canjerê, canjica, jenipapo, jequitibá, jerimum, jiboia, jiló, jirau, pajé, etc.

**1 – Termos Essenciais (ou fundamentais) da oração**

**Sujeito e Predicado:** enquanto um é o ser sobre quem/o qual se declara algo, o outro é o que se declara sobre o sujeito e, por isso, sempre apresenta um verbo ou uma locução verbal, como nos respectivos exemplos a seguir:

Exemplo: em “Fred fez um lindo discurso.”, o sujeito é “Fred”, que “fez um lindo discurso” (é o restante da oração, a declaração sobre o sujeito).

Nem sempre o sujeito está no início da oração (sujeito direto), podendo apresentar-se também no meio da frase ou mesmo após o predicado (sujeito inverso). Veja um exemplo para cada um dos respectivos casos:

“Fred fez um lindo discurso.”

“Um lindo discurso Fred fez.”

“Fez um lindo discurso, Fred.”

– **Sujeito determinado:** é aquele identificável facilmente pela concordância verbal.

– **Sujeito determinado simples:** possui apenas um núcleo ligado ao verbo. Ex.: “Júlia passou no teste”.

– **Sujeito determinado composto:** possui dois ou mais núcleos. Ex.: “Júlia e Felipe passaram no teste.”

– **Sujeito determinado implícito:** não aparece facilmente na oração, mas a frase é dotada de entendimento. Ex.: “Passamos no teste.” Aqui, o termo “nós” não está explícito na oração, mas a concordância do verbo o destaca de forma indireta.

– **Sujeito indeterminado:** é o que não está visível na oração e, diferente do caso anterior, não há concordância verbal para determiná-lo.

Esse sujeito pode aparecer com:

– Verbo na 3ª pessoa do plural. Ex.: “Reformaram a casa velha”.

– Verbo na 3ª pessoa do singular + pronome “se”: “Contrata-se padeiro.”».

– Verbo no infinitivo impessoal: “Vai ser mais fácil se você estiver lá.”

– **Orações sem sujeito:** são compostas somente por predicado, e sua mensagem está centralizada no verbo, que é impessoal. Essas orações podem ter verbos que constituam fenômenos da natureza, ou os verbos ser, estar, haver e fazer quando indicativos de fenômeno meteorológico ou tempo. Observe os exemplos:

“Choveu muito ontem”.

“Era uma hora e quinze”.

– **Predicados Verbais:** resultam da relação entre sujeito e verbo, ou entre verbo e complementos. Os verbos, por sua vez, também recebem sua classificação, conforme abaixo:

– Verbo transitivo: é o verbo que transita, isto é, que vai adiante para passar a informação adequada. Em outras palavras, é o verbo que exige complemento para ser entendido. Para produzir essa compreensão, esse trânsito do verbo, o complemento pode ser direto ou indireto. No primeiro caso, a ligação direta entre verbo e complemento. Ex.: “Quero comprar roupas.”. No segundo, verbo e complemento são unidos por preposição. Ex.: “Preciso de dinheiro.”

– Verbo intransitivo: não requer complemento, é provido de sentido completo. São exemplos: morrer, acordar, nascer, nadar, cair, mergulhar, correr.

– Verbo de ligação: servem para expressar características de estado ao sujeito, sendo eles: estado permanente (“Pedro é alto.”), estado de transição (“Pedro está acamado.”), estado de mutação (“Pedro esteve enfermo.”), estado de continuidade (“Pedro continua esbelto.”) e estado aparente (“Pedro parece nervoso.”).

– **Predicados nominais:** são aqueles que têm um nome (substantivo ou adjetivo) como cujo núcleo significativo da oração. Ademais, ele se caracteriza pela indicação de estado ou qualidade, e é composto por um verbo de ligação mais o predicativo do sujeito.

– **Predicativo do sujeito:** é um termo que atribui características ao sujeito por meio de um verbo. Exemplo: em “Marta é inteligente.”, o adjetivo é o predicativo do sujeito “Marta”, ou seja, é sua característica de estado ou qualidade. Isso é comprovado pelo “ser” (é), que é o verbo de ligação entre Marta e sua característica atual. Esse elemento não precisa ser, obrigatoriamente, um adjetivo, mas pode ser uma locução adjetiva, ou mesmo um substantivo ou palavra substantivada.

– **Predicado Verbo-Nominal:** esse tipo deve apresentar sempre um predicativo do sujeito associado a uma ação do sujeito acrescida de uma qualidade sua. Exemplo: “As meninas sáiram mais cedo da aula. Por isso, estavam contentes.”

O sujeito “As meninas” possui como predicado o verbo “sair” e também o adjetivo “contentes”. Logo, “estavam contentes” é o predicativo do sujeito e o verbo de ligação é “estar”.

**2 – Termos integrantes da oração**

Basicamente, são os termos que completam os verbos de uma oração, atribuindo sentido a ela. Eles podem ser complementos verbais, complementos nominais ou mesmo agentes da passiva.

– **Complementos Verbais:** como sugere o nome, esses termos completam o sentido de verbos, e se classificam da seguinte forma:

– Objeto direto: completa verbos transitivos diretos, não exigindo preposição.

– Objeto indireto: complementam verbos transitivos indiretos, isto é, aqueles que dependem de preposição para que seu sentido seja compreendido.

Quanto ao objeto direto, podemos ter:

– Um pronome substantivo: “A equipe que corrigiu as provas.”

– Um pronome oblíquo direto: “Questionei-a sobre o acontecido.”

– Um substantivo ou expressão substantivada: “Ele consertou os aparelhos.”»

– **Complementos Nominais:** esses termos completam o sentido de uma palavra, mas não são verbos; são nomes (substantivos, adjetivos ou advérbios), sempre seguidos por preposição. Observe os exemplos:

– “Maria estava satisfeita com seus resultados.” – observe que “satisfeita” é adjetivo, e “com seus resultados” é complemento nominal.

– “O entregador atravessou rapidamente pela viala.” – “rapidamente” é advérbio de modo.

– “Eu tenho medo do cachorro.” – Nesse caso, “medo” é um substantivo.

– **Agentes da Passiva:** são os termos de uma oração que praticam a ação expressa pelo verbo, quando este está na voz passiva. Assim, estão normalmente acompanhados pelas preposições *de* e *por*. Observe os exemplos do item anterior modificados para a voz passiva:

- “Os resultados foram motivo de satisfação de Maria.”
- “O cachorro foi alvo do meu medo.”
- “A viela foi atravessada rapidamente pelo entregador.”

### 3 – Termos acessórios da oração

Diversamente dos termos essenciais e integrantes, os termos acessórios não são fundamentais o sentido da oração, mas servem para complementar a informação, exprimindo circunstância, determinando o substantivo ou caracterizando o sujeito. Confira abaixo quais são eles:

– **Adjunto adverbial:** são os termos que modificam o sentido do verbo, do adjetivo ou do advérbio. Analise os exemplos:

“Dormimos muito.”

O termo acessório “muito” classifica o verbo “dormir”.

“Ele ficou pouco animado com a notícia.”

O termo acessório “pouco” classifica o adjetivo “animado”

“Maria escreve bastante bem.”

O termo acessório “bastante” modifica o advérbio “bem”.

Os adjuntos adverbiais podem ser:

- Advérbios: pouco, bastante, muito, ali, rapidamente longe, etc.
- Locuções adverbiais: o tempo todo, às vezes, à beira-mar, etc.
- Orações: «*Quando a mercadoria chegar, avise.*» (advérbio de tempo).

– **Adjunto adnominal:** é o termo que especifica o substantivo, com função de adjetivo. Em razão disso, pode ser representado por adjetivos, locuções adjetivas, artigos, numerais adjetivos ou pronomes adjetivos. Analise o exemplo:

“O jovem apaixonado presenteou um lindo buquê à sua colega de escola.”

- Sujeito: “jovem apaixonado”
- Núcleo do predicado verbal: “presenteou”
- Objeto direto do verbo entregar: “um lindo buquê”
- Objeto indireto: “à amiga de classe” – Adjuntos adnominais:

no sujeito, temos o artigo “o” e “apaixonado”, pois caracterizam o “jovem”, núcleo do sujeito; o numeral “um” e o adjetivo “lindo” fazem referência a “buquê” (substantivo); o artigo “à” (contração da preposição + artigo feminino) e a locução “de trabalho” são os adjuntos adnominais de “colega”.

– **Aposto:** é o termo que se relaciona com o sujeito para caracterizá-lo, contribuindo para a complementação uma informação já completa. Observe os exemplos:

“Michael Jackson, o rei do pop, faleceu há uma década.”

“Brasília, capital do Brasil, foi construída na década de 1950.”

– **Vocativo:** esse termo não apresenta relação sintática nem com sujeito nem com predicado, tendo sua função no chamamento ou na interpelação de um ouvinte, e se relaciona com a 2ª pessoa

do discurso. Os vocativos são o receptor da mensagem, ou seja, a quem ela é dirigida. Podem ser acompanhados de interjeições de apelo. Observe:

“Ei, moça! Seu documento está pronto!”

“Senhor, tenha misericórdia de nós!”

“Vista o casaco, filha!”

### – Estudo da relação entre as orações

Os períodos compostos são formados por várias orações. As orações estabelecem entre si relações de coordenação ou de subordinação.

– **Período composto por coordenação:** é formado por orações independentes. Apesar de estarem unidas por conjunções ou vírgulas, as orações coordenadas podem ser entendidas individualmente porque apresentam sentidos completos. Acompanhe a seguir a classificação das orações coordenadas:

– Oração coordenada aditiva: “Assei os salgados e preparei os doces.”

– Oração coordenada adversativa: “Assei os salgados, mas não preparei os doces.”

– Oração coordenada alternativa: “Ou asso os salgados ou preparo os doces.”

– Oração coordenada conclusiva: “Marta estudou bastante, logo, passou no exame.”

– Oração coordenada explicativa: “Marta passou no exame porque estudou bastante.”

– **Período composto por subordinação:** são constituídos por orações dependentes uma da outra. Como as orações subordinadas apresentam sentidos incompletos, não podem ser entendidas de forma separada. As orações subordinadas são divididas em substantivas, adverbiais e adjetivas. Veja os exemplos:

– Oração subordinada substantiva subjetiva: “Ficou provado que o suspeito era realmente o culpado.”

– Oração subordinada substantiva objetiva direta: “Eu não queria que isso acontecesse.”

– Oração subordinada substantiva objetiva indireta: “É obrigatório de que todos os estudantes sejam assíduos.”

– Oração subordinada substantiva completiva nominal: “Tenho expectativa de que os planos serão melhores em breve!”

– Oração subordinada substantiva predicativa: “O que importa é que meus pais são saudáveis.”

– Oração subordinada substantiva apositiva: “Apenas saiba disto: que tudo esteja organizado quando eu voltar!”

– Oração subordinada adverbial causal: “Não posso me demorar porque tenho hora marcada na psicóloga.”

– Oração subordinada adverbial consecutiva: “Ficamos tão felizes que pulamos de alegria.”

– Oração subordinada adverbial final: “Eles ficaram vigiando para que nós chegássemos a casa em segurança.”

– Oração subordinada adverbial temporal: “Assim que eu cheguei, eles iniciaram o trabalho.”

– Oração subordinada adverbial condicional: “Se você vier logo, espero por você.»

– Oração subordinada adverbial concessiva: “Ainda que estivesse cansado, concluiu a maratona.”

– Oração subordinada adverbial comparativa: “Marta sentia como se ainda vivesse no interior.”

### 8. Higienização

A sujidade é o agente de deterioração que mais afeta os documentos. A sujidade não é inócua e, quando conjugada a condições ambientais inadequadas, provoca reações de destruição de todos os suportes num acervo. Portanto, a higienização das coleções deve ser um hábito de rotina na manutenção de bibliotecas ou arquivos, razão por que é considerada a conservação preventiva por excelência.

#### - Processos de higienização

- Limpeza de superfície - o processo de limpeza de acervos de bibliotecas e arquivos se restringe à limpeza de superfície e, portanto, é mecânica, feita a seco, com o objetivo de reduzir poeira, partículas sólidas, incrustações, resíduos de excrementos de insetos ou outros depósitos de superfície.

- Avaliação do objeto a ser limpo - cada objeto deve ser avaliado individualmente para determinar se a higienização é necessária e se pode ser realizada com segurança. No caso de termos as condições abaixo, provavelmente o tratamento não será possível:

- Fragilidade física do suporte
- Papéis de textura muito porosa

- Materiais usados para limpeza de superfície - a remoção da sujidade superficial (que está solta sobre o documento) é feita através de pincéis, flanela macia, aspirador e inúmeras outras ferramentas que se adaptam à técnica, como bisturi, pinça, espátula, agulha, cotonete;

#### - Limpeza de livros

- Encadernação (capa do livro) – limpar com trincha, pincel macio, aspirador, flanela macia, conforme o estado da encadernação;

- Miolo (livro em si) – segurar firmemente o livro pela lombada, apertando o miolo. Com uma trincha ou pincel, limpar os cortes, começando pela cabeça do livro, que é a área que está mais exposta à sujidade. Quando a sujeira está muito incrustada e intensa, utilizar, primeiramente, aspirador de pó de baixa potência ou ainda um pedaço de carpete sem uso;

- O miolo deve ser limpo com pincel folha a folha, numa primeira higienização;
- Oxigenar as folhas várias vezes.

- *Higienização de documentos de arquivo* - materiais arquivísticos têm os seus suportes geralmente quebradiços, frágeis, distorcidos ou fragmentados. Isso se deve principalmente ao alto índice de acidez resultante do uso de papéis de baixa qualidade. As más condições de armazenamento e o excesso de manuseio também contribuem para a degradação dos materiais. Tais documentos têm que ser higienizados com muito critério e cuidado.

- *Documentos manuscritos* - os mesmos cuidados para com os livros devem ser tomados em relação aos manuscritos. O exame dos documentos, testes de estabilidade de seus componentes para o uso dos materiais de limpeza mecânica e critérios de intervenção devem ser cuidadosamente realizados.

#### - Documentos em grande formato

- Desenhos de Arquitetura – Os papéis de arquitetura (no geral em papel vegetal) podem ser limpos com pó de borracha, após testes. Pode-se também usar um cotonete - bem enxuto e embebido em álcool. Muito sensíveis à água, esses papéis podem ter distorções causadas pela umidade que são irreversíveis ou de difícil remoção.

- Posters (Cartazes) – As tintas e suportes de posters são muito frágeis. Não se recomenda limpar a área pictórica. Todo cuidado é pouco, até mesmo na escolha de seu acondicionamento.

- Mapas – Os mapas coloridos à mão merecem uma atenção especial na limpeza. Em mapas impressos, desde que em boas condições, o pó de borracha pode ser aplicado para tratar grandes áreas.

### 9. Pequenos reparos

Os pequenos reparos são diminutas intervenções que podemos executar visando interromper um processo de deterioração em andamento. Essas pequenas intervenções devem obedecer a critérios rigorosos de ética e técnica e têm a função de melhorar o estado de conservação dos documentos. Caso esses critérios não sejam obedecidos, o risco de aumentar os danos é muito grande e muitas vezes de caráter irreversível.

Os livros raros e os documentos de arquivo mais antigos devem ser tratados por especialistas da área. Os demais documentos permitem algumas intervenções, de simples a moderadas. Os materiais utilizados para esse fim devem ser de qualidade arquivística e de caráter reversível. Da mesma forma, toda a intervenção deve obedecer a técnicas e procedimentos reversíveis. Isso significa que, caso seja necessário reverter o processo, não pode existir nenhum obstáculo na técnica e nos materiais utilizados.

Toda e qualquer procedimento acima citada obrigatoriamente deve ser feito com o uso dos EPIs – Equipamentos de Proteção Individual – tais como avental, luva, máscara, toucas, óculos de proteção e pró-pé/bota, a fim de evitar diversas manifestações alérgicas, como rinite, irritação ocular, problemas respiratórios, protegendo assim a saúde do profissional.<sup>4</sup>

### PROTOCOLO

O protocolo de um arquivo é um serviço auxiliar responsável pelo controle tanto das correspondências recebidas por uma instituição tanto pelo trâmite dos documentos produzidos pela mesma.

Não há um padrão para a execução da função exercida pelo protocolo. No entanto, alguns parâmetros são utilizados para a gestão desse serviço. No que tange às correspondências temos as seguintes atividades:

**Recebimento:** receber a correspondência ou outros materiais, separar os particulares dos oficiais, distribuir as correspondências particulares, separar as correspondências oficiais ostensivas das sigilosas. Abrir, ler, verificar a existência de antecedentes, analisar e classificar as correspondências ostensivas;

**Classificação:** analisar ou interpretar o conteúdo do documento, determinar o assunto do mesmo e enquadrá-lo no plano de classificação de documentos adotado pela instituição;

**Registro:** colocar o carimbo com a data, número e outras informações que o documento deve receber;

**Recibo de entrega:** entregar as correspondências ou outros materiais mediante recibo;

**Expedição:** receber a documentação expedida pelos setores da instituição para envio, datar original e cópias, expedir o original e devolver a cópia ao setor responsável;

<sup>4</sup>Adaptado de Norma Cianflone Cassares

**Atendimento:** prestar informações de sua área de competência, bem como realizar empréstimos.

No que se refere aos documentos produzidos e recebidos pela instituição em decorrência de suas atividades, são atribuições do protocolo:

**Análise do conteúdo:** verificar a existência de despachos em todos os documentos que chegar ao setor;

**Conservação para preservação:** retirar o excesso de objetos metálicos (grampos, clips) e se for imprescindível o uso dos mesmos, tentar, dentro do possível substituir todos os objetos metálicos por objetos de plásticos;

**Análise da classificação:** avaliar se a classificação atribuída está correta (principalmente em caso de pedido de arquivamento definitivo) retificando-a, se for o caso;

**Arquivamento:** arquivar o documento de acordo com os critérios adotados;

**Empréstimo:** talvez a mais “especial” das atividades arquivísticas, afinal, essa é uma das essências da criação dos arquivos.

**Controle de empréstimo:** controlar através de ficha manual ou sistema.

## ROTINAS ADMINISTRATIVAS E DE ESCRITÓRIO

### O Que São Rotinas Administrativas?

Uma rotina administrativa é formada com base em vários processos que se realizam de maneira sistemática e que necessitam de conhecimentos técnicos específicos além de domínio tecnológico. Por sua vez o conceito de processo se refere a um grupo de procedimentos que possuem entrada, processamento e obtenção de resultados.

Num contexto prático as rotinas administrativas são realizadas por colaboradores que tem como função chegar a resultados satisfatórios de acordo com a sua qualificação técnica. Para ser um gestor dessas rotinas é necessário que o indivíduo esteja qualificado para assumir tal papel, da mesma forma que seus auxiliares também devem estar tecnicamente qualificados.

### Funções de Gestores de Rotinas Administrativas

Os profissionais que são colocados numa posição gerencial desses processos têm como responsabilidade **elaborar o planejamento**, fiscalizar a execução e mensurar os resultados obtidos por meio desse método. Estar nesse cargo de gerenciamento faz com que o indivíduo tenha grande relevância na companhia em que atua ao mesmo tempo em que precisa ter um amplo conhecimento das atividades que lidera.

### Rotinas Administrativas x Rotinas Gerenciais

No contexto corporativo é fundamental que seja feita a devida distinção entre as rotinas administrativas e as gerenciais, sendo que ambas têm grande impacto para a consolidação da companhia. De forma geral as atividades de gerenciamento dão origem as atividades administrativas sendo as últimas o apoio das primeiras.

O papel das rotinas gerenciais é o de traçar estratégias para que sejam observadas melhores oportunidades e utilização mais consciente de recursos. A partir do entendimento do que a empresa pretende conquistar é possível dispor de rotinas administrativas para colocar em prática o planejado. Trata-se de uma forma de ter

acesso e organizar informação tanto de metas quanto de recursos para chegar a uma maneira inteligente de levar a companhia um passo adiante.

### A Técnica Por Trás das Rotinas Administrativas

Agora que já ficou claro o que são rotinas administrativas vou explicar um pouco melhor da técnica por trás da execução das mesmas. O primeiro ponto a observar é que toda organização, independente do seu segmento de atuação, tem algumas funções básicas que são: a comercial, a pessoal e a financeira. Para gerir essa grande estrutura é necessário contar com técnicas que permitam melhor alocação de informações.

### Organogramas

No que concerne a rotinas administrativas uma técnica bastante interessante é a de construção de organogramas em que é possível identificar os departamentos da companhia além de ter um esquema visual dos diferentes níveis hierárquicos.

### Sistema de Hierarquia

Para que o sistema de rotinas administrativas seja melhor organizado é interessante que esteja bem distribuídas as funções que competem a cada nível hierárquico. Basicamente hierarquia é um esquema em que estão separados ramos com diferentes poderes e funções dentro da corporação.

### Regulamentos Internos

Visando estabelecer uma lógica sequencial de realização de atividades internas é interessante que a organização trabalhe com a criação e difusão de regulamentos internos. A função desses regulamentos é estabelecer regras que permitem que os procedimentos sejam realizados sempre da mesma maneira. Pode parecer negativa a ideia de ter uma rotina, contudo, para alguns departamentos de empresas não há nada mais eficaz.

### Relatórios Internos

Para manter a observação da pertinência das rotinas administrativas, podem ser utilizados relatórios internos em que estejam expostos eventuais problemas ocasionados pelo método sistemático e possíveis melhorias. Quando se trata de estabelecimento e cumprimento de rotinas relevantes para o bom andamento de uma empresa a documentação é bastante pertinente.

### Identifique a Qualidade das Rotinas Administrativas da Sua Companhia

Para ter certeza de que esse método está sendo eficiente e vem cumprindo as suas funções é necessário ficar atento a qualidade com que essas rotinas vêm sendo realizadas. Manter métodos de avaliação de resultados e satisfação das pessoas envolvidas é uma maneira de ter acesso a essa informação. Lembre-se sempre de que métodos sistemáticos visam tornar a rotina de trabalho mais simples e não engessá-la.

Quando o estabelecimento de rotinas apenas contribui para que os indivíduos fiquem estagnados em suas funções sem se abrir para novas possibilidades criativas se tem a percepção de que não está havendo a eficiência pensada. Rotina não deve ser entendida como uma palavra que conceitua algo ruim ou que impede a sua companhia de se expandir, deve ser relacionada a organização que torna o trabalho burocrático mais fácil e rápido de executar.

- **Confirme os agendamentos:** é comum que, quando compromissos forem agendados com muita antecedência, alguns se esqueçam deles, por isso, é sempre bom confirmar para não ficar com um horário ocioso na agenda ou para não prejudicar algum evento ou algo nesse sentido.

Isso pode ser feito através de ligações ou então com o envio de SMS, sendo que alguns softwares fazem isso automaticamente e facilitam o trabalho. Adotando essas medidas, a gestão de agendas passa a ser mais eficaz, diminuindo os horários ociosos e evitando atrasos.

- **Abandone os excessos:** no momento de agendar os compromissos cuide para que eles sejam econômicos, com marcações que possuam somente os detalhes indispensáveis. Nas agendas analógicas, devem ser evitados os papéis avulsos, recibos, contas a pagar etc. A agenda deve ficar livre para cumprir melhor sua função principal que é organizar o tempo.

### Técnicas para Elaboração de Reuniões

Veja algumas técnicas ou procedimentos para agendamento efetivo de compromissos, como reuniões, por exemplo:

- **Tenha certeza de precisar de uma reunião:** quantas reuniões são marcadas de forma aleatória, desnecessária ou redundante? Quanto mais formalizados e rígidos os processos, mais oportunidade irão surgir para favorecer a realização de reuniões sem um objetivo real, surgindo situações como: a entrega de um documento que não será discutido nesta mesma oportunidade, a obtenção da assinatura formal em um documento já previamente aprovado, etc.

Use bem as rotinas de gabinete e protocolo, e deixe para ser abordado nas reuniões apenas assuntos que necessitem maior interação entre os participantes e que interfira diretamente na tomada de decisões coletivas, ou trabalho realizado em conjunto.

- **Chame só quem precisa comparecer:** quem não tem informações relevantes, não será diretamente afetado, e não tem o poder de decisão apropriado, geralmente não precisa comparecer às reuniões agendadas.

Por vezes, chamar a equipe completa, para garantir que todos sejam informados ou se sintam comprometidos, evidencia problemas de comunicação que precisam ser resolvidos de outra forma dentro da estrutura organizacional.

Há ainda a possibilidade do chefe, supervisor ou coordenador se sentir deixado de lado se não for avisado de todas as reuniões. Neste caso procure desenvolver o talento de convencê-lo de que determinadas reuniões estão abaixo do nível de importância dele - a não ser que a presença dele de fato acrescente algo ao resultado da reunião.

- **Defina e divulgue a pauta:** ter uma pauta conhecida por todos ajuda a reunião em si a ser produtiva, mas também é muito importante para o agendamento.

Sabendo previamente quais os temas agendados para ser trabalhado na reunião, cada participante terá melhores condições de tomar suas decisões relativas ao agendamento, priorização, etc. - além de poder se preparar e levar os documentos e dados necessários, tornando a reunião uma oportunidade mais proveitosa de trabalho coletivo.

- **Ofereça uma série de alternativas de datas e horários:** com objetivo de evitar troca de mensagens desnecessárias quanto a melhor data e hora para o agendamento de uma reunião é necessário a cautela daquele que iniciou o agendamento da reunião com os demais participantes não ser demasiadamente específica e taxativa (propôs um único horário e data) ou genérica ao extremo (propôs que seja em qualquer dia da semana que vem, por exemplo).

Uma alternativa eficiente é propor uma série de 3 a 5 datas e horários possíveis para a realização da reunião, para que cada participante se manifeste qual prefere, e em quais não pode. Assim, após receber uma resposta de cada um, a pessoa responsável por marcar e agendar a reunião pode tomar a decisão certa, e comunicar a todos. Atualmente estão disponíveis no mercado diversos softwares e sites que automatizam o processo, mas quando a reunião for entre poucos participantes, isto pode ser feito facilmente por e-mail.

- **Leve em consideração o tempo deslocamento:** se a reunião vai exigir que parte dos participantes se desloque, leve isso em conta. Marque o compromisso para um horário que seja compatível com o tempo de deslocamento, e se possível faça-o em um local que seja conveniente para a maioria dos participantes, levando em consideração a distância a ser percorrida, tempo de deslocamento e variáveis como trânsito lento, pneu furado ou pane no veículo.

- **Deixe espaço antes e depois do evento:** se o evento é às 10h e vai durar 45 min, é preferível agendar das 9h40 às 11h (sem contar deslocamento), sempre que possível. Parece um uso ineficiente do tempo, mas assumir desde o princípio serão necessários 20 minutos para a preparação e início efetivo da reunião e de 15 minutos para as notas e contatos pós-reunião na verdade ajusta a agenda à realidade, e impede que estas atividades (que na prática sempre ocorrem) atrapalhem outros agendamentos.

- **Não misture os compromissos pessoais e os profissionais:** ou ao menos evite tanto quanto puder. Quando o agendamento não dá certo - e de vez em quando não vai dar, por mais efetivo que você seja - e uma reunião se prolonga, é relativamente fácil avisar e explicar isto para as pessoas com quem você teria outros compromissos de trabalho ou da mesma natureza. Mas se o próximo compromisso fosse com os filhos, a esposa ou uma consulta no médico, tudo fica mais complicado. Deixe espaços maiores entre compromissos de natureza diferente!

- **Mantenha os administradores da sua agenda sempre atualizados:** se mais pessoas cuidam da sua agenda, além de você, é importante que elas sempre saibam a tempo das modificações que você mesmo promoveu, ou dos compromissos que agendou pessoalmente.

Agendas compartilhadas ou públicas podem ser uma boa opção neste caso, mas não substituem a sua própria disciplina.

Visando complementar o que já vimos, alguns termos importantes para o conhecimento que auxiliam no preenchimento da agenda, a fim de comunicar de maneira mais clara, precisa e em uma linguagem comum, de modo que outras pessoas possam compreender.

**Check-out:** é a saída do hotel em horário combinado ao término da diária.

**Check-in:** é a entrada no hotel em horário combinado ao início da diária.

**Cronograma:** é uma ferramenta de gestão de atividades normalmente em forma de tabela, que contempla o tempo em que as atividades vão se realizar.

É uma representação gráfica de distribuição do tempo (dias, semanas, meses, ano) investido em uma determinada tarefa, projeto, plano e programa. Importante para acompanhar atrasos, por exemplo. Pode ser utilizado em parceria com a agenda.

**Follow up:** é uma expressão em inglês que significa acompanhar ou fazer o acompanhamento.

## ÉTICA PROFISSIONAL E SIGILO PROFISSIONAL

### Ética Profissional

A Ética Profissional nada mais é do que proceder bem, correto, justo, agir direito, sem prejudicar os outros, é estar tranquilo com a consciência pessoal. É também agir de acordo com os valores morais de uma determinada sociedade. Essas regras morais são resultado da própria cultura de uma comunidade. Elas variam de acordo com o tempo e sua localização no mapa. E uma regra ética é uma questão de atitude e de escolha.<sup>10</sup>

A maioria das profissões possuem seu próprio Código de Ética, Todos os códigos de ética profissionais, trazem em seu texto a maioria dos seguintes princípios: honestidade no trabalho, lealdade na empresa, alto nível de rendimento, respeito à dignidade humana, segredo profissional, observação das normas administrativas da empresa entre outros.

Agir corretamente hoje não é só uma questão de consciência. É um dos quesitos fundamentais para quem quer ter uma carreira longa e respeitada. Em escolhas aparentemente simples, muitas carreiras brilhantes podem ser jogadas fora. Atualmente, mais do que nunca, a atitude dos profissionais em relação às questões éticas pode ser a diferença entre o seu sucesso e o seu fracasso.

Ter um comportamento ético profissional é uma característica fundamental, sendo assim valorize a ética na sua vida e em seu ambiente de trabalho.

A ética é o comportamento que assumimos perante os demais, o padrão de comportamento e valores que presidem nossa prática, a ciência que tenciona alcançar o puro e simples bem-estar do homem, tendo por objetivo a perfeição dele através de sua livre ação.

### Moral e Ética

A ética é composta por valores reais e presentes na sociedade e por mais que às vezes tais valores pareçam deturpados no contexto social, não seria possível falar em convivência humana sem que estes valores forem considerados. Valores que destacam-se por preceitos morais e do valor do justo conforme o conceito ético do Direito.

Se, por um lado, podemos constatar que as bruscas transformações sofridas pela sociedade através dos tempos provocaram uma variação no conceito de ética, por outro, não é possível negar que as questões que envolvem o agir ético sempre estiveram presentes no pensamento filosófico e social.

Aliás, um marco da ética é a sua imutabilidade: a mesma ética de séculos atrás está vigente até hoje, por exemplo, respeitar ao próximo nunca será considerado uma atitude antiética. Outra característica da ética é a sua validade universal, no sentido de delimitar a diretriz do agir humano para todos os que vivem no mundo. Não há uma ética conforme cada época, cultura ou civilização: a ética é uma só, válida para todos eternamente, de forma imutável e definitiva.

Quanto à etimologia da palavra ética, no grego existem duas vogais para pronunciar e grafar a vogal *e*, uma breve, chamada *epsílon*, e uma longa, denominada *eta*. *Éthos*, escrita com a vogal longa, significa costume; porém, se escrita com a vogal breve, *éthos*, significa caráter, índole natural, temperamento, conjunto das disposições físicas e psíquicas de uma pessoa.<sup>11</sup>

A ética passa por certa evolução natural através da história, mas uma breve observação do ideário de alguns pensadores do passado permite perceber que ela é composta por valores comuns desde sempre consagrados.

Entre os elementos que compõem a Ética, destacam-se a Moral e o Direito. Assim, a Moral não é a Ética, mas apenas parte dela. Neste sentido, Moral vem do grego *Mos* ou *Morus*, referindo-se exclusivamente ao regramento que determina a ação do indivíduo.

Sendo assim, Moral e Ética não são sinônimos, não apenas pela Moral ser apenas uma parte da Ética; mas principalmente porque enquanto a Moral é entendida como a prática, como a realização efetiva e cotidiana dos valores; a Ética é entendida como uma “filosofia moral”, ou seja, como a reflexão sobre a moral, pois Moral é ação e Ética é reflexão.

A ética está presente em todas as esferas da vida de um indivíduo e da sociedade que ele compõe e é fundamental para a manutenção da paz social que todos os cidadãos (ou ao menos a grande parte deles) obedeçam aos ditames éticos consolidados. A obediência à ética não deve se dar somente no âmbito da vida particular, mas também na atuação profissional, principalmente se tal atuação se der no âmbito estatal.

### Sigilo Profissional

Segredo ou Sigilo Profissional trata-se de manter em segredo toda a informação que seja valiosa para a empresa e seus colaboradores, cuja responsabilidade recai sobre o profissional responsável pelas informações.

No que diz respeito ao sigilo profissional trata-se de uma informação a ser protegida, impõe uma relação entre privacidade e publicidade, cujo dever profissional se estabelece desde a se ater ao estritamente necessário ao cumprimento de seu trabalho, a não informar sobre assuntos ou o que envolve o trabalho e é de caráter sigiloso.

Não são todas as profissões que devem a obrigação do sigilo e isso já seria revelador da disposição social que é atribuída a algumas profissões de terem o dever e o direito de mantê-lo.

10 ARAÚJO, U.F. et al. *Programa Ética e Cidadania: construindo valores na escola e na sociedade: relações étnico-raciais e de gênero / organização FAFE – Fundação de Apoio à Faculdade de Educação USP–Brasília: Ministério da Educação, Secretaria de Educação Básica, 2007.*

11 CHAUÍ, Marilena. *Convite à Filosofia*. 13. ed. São Paulo: Ática, 2005.