

Editora Solução
a solução para o seu concurso!

CREMERJ

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO RIO DE JANEIRO

ASSISTENTE DE OPERAÇÕES

- Língua Portuguesa
- Raciocínio Lógico-Matemático
- Informática
- Legislação do Cremerj e do Cfm
- Conhecimentos de Administração Pública
- Conhecimentos de Gestão de Pessoas
- Conhecimentos de Administração de Recursos Materiais
- Noções de Arquivologia
- Atendimento ao Público
- Direito Constitucional
- Direito Administrativo
- Noções de Administração e Gestão Pública

MATERIAL DIGITAL
- Conhecimentos de Direito Administrativo

INCLUI QUESTÕES GABARITADAS

EDITAL DE CONCURSO PÚBLICO Nº 1/2026

BÔNUS
ÁREA DO CONCURSEIRO

- **Português**: Ortografia, Fonologia, Acentuação Gráfica, Concordância, Regência, Crase e Pontuação.
- **Informática:** Computação na Nuvem, Armazenamento em Nuvem, Intranet, Internet, Conceitos, Protocolos e Segurança da informação.

41 ANOS
A SOLUÇÃO PARA O SEU CONCURSO

Editora Solução®

A solução para o seu concurso!

Este é um Material de Demonstração!

Este arquivo é apenas uma amostra do conteúdo completo da Apostila. Aqui você encontrará algumas páginas selecionadas para que possa conhecer a qualidade, estrutura e metodologia do nosso material. No entanto, esta não é a apostila completa.

- Conteúdo totalmente alinhado ao edital
- Teoria clara, objetiva e sempre atualizada
- Questões gabaritadas
- Diferentes práticas que otimizam seus estudos

Adquira agora o material completo.

www.editorasolucao.com.br

Editora Solução
a solução para o seu concurso!

CREMERJ

Assistente de Operações

SL-172ST-26
7901183010660

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

Língua Portuguesa

1. Compreensão e interpretação de textos de gêneros variado 9
2. Reconhecimento de tipos e gêneros textuais 12
3. Domínio da ortografia oficial 18
4. Domínio dos mecanismos de coesão textual 22
5. Emprego de elementos de referenciação, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciação textual 26
6. Emprego de tempos e modos verbais 26
7. Domínio da estrutura morfossintática do período. Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração. Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração. Reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto 28
8. Emprego das classes de palavras 31
9. Emprego dos sinais de pontuação 40
10. Concordância verbal e nominal 42
11. Regência verbal e nominal 46
12. Emprego do sinal indicativo de crase 50
13. Colocação dos pronomes átonos 52
14. Reescrita de frases e parágrafos do texto. Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade 54
15. Significação das palavras 55
16. Substituição de palavras ou de trechos de texto 58
17. Correspondência oficial (conforme Manual de Redação da Presidência da República). Comunicação oficial. Redação Oficial. Elementos que compõem a estrutura dos documentos. Uso do correio eletrônico (e-mail) corporativo. Tipos de documentos. Ato Normativo 58

Raciocínio Lógico-Matemático

1. Princípio da regressão ou reversão 77
2. Lógica dedutiva, argumentativa e quantitativa 80
3. Lógica matemática qualitativa; compreensão de estruturas lógicas 84
4. Lógica de argumentação: analogias, inferências, deduções e conclusões 87
5. Diagramas lógicos 89
6. Sequências lógicas envolvendo números, letras e figuras; progressões aritmética e geométrica 90
7. Regra de três simples e compostas. Razão e proporção 94
8. Análise combinatória e probabilidade; princípios de contagem 96
9. Conjuntos: as relações de pertinência, inclusão e igualdade; operações entre conjuntos, união, interseção e diferença . 98
10. Geometria plana e espacial 103
11. Conjuntos numéricos 114
12. Equações de 1º e 2º grau 131

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

Informática

1. Noções do sistema operacional windows 11 139
2. Pacote office 365 - (excel, word, powerpoint) 143
3. Conceitos de organização e de gerenciamento de informações: arquivos, pastas e programas 168
4. Google workspace/drive: compartilhamento de arquivos; criar arquivos, editar, compartilhamento de arquivos e permissões; google agenda - criar eventos, convidar participantes, ajustar horários, anexar documentos, adicionar videoconferência; google tarefas; google meet; gmail - configurações rápidas, painel de visualização, marcadores; editor de texto (documentos google) 171
5. Navegadores web: mozilla firefox e google chrome 175
6. Segurança da informação: noções de procedimentos de segurança; noções de vírus, worms e outras pragas virtuais; boas práticas de segurança cibernética, incluindo autenticação de dois fatores e gestão de senhas 182

Legislação do CREMERJ e do CFM

1. Lei Federal nº 3.268, de 30 de setembro de 1957 (Dispõe sobre os Conselhos de Medicina, e dá outras providências) ... 201
2. Decreto Federal nº 44.045, de 19 de julho de 1958 (Aprova o Regulamento do Conselho Federal e Conselhos Regionais de Medicina a que se refere a Lei nº 3.268/1957) 204
3. Regimento Interno do Conselho Regional de Medicina do Estado do Rio de Janeiro (CREMERJ) 209
4. Código de Ética Médica (Resolução CFM nº 2.217/2018) 216
5. Resolução CREMERJ nº 330/2022 222
6. Resolução CFM nº 2.417/2024 225
7. Resolução CREMERJ nº 295/2019 227
8. Resolução CREMERJ nº 359/2024 229

Conhecimentos de Administração Pública

1. Características básicas das organizações formais modernas: tipos de estrutura organizacional; natureza; finalidades; e critérios de departamentalização 235
2. Processo organizacional: planejamento; direção; comunicação; controle; e avaliação 237
3. Gestão de processos 239
4. Gestão da qualidade 240
5. Gestão de projetos 243

Conhecimentos de Gestão de Pessoas

1. Conceitos, importância, relação com os outros sistemas de organização 251
2. A função do órgão de gestão de pessoas: atribuições básicas e objetivos, políticas e sistemas de informações gerenciais. 256
3. Comportamento organizacional: relações indivíduo/organização, motivação, liderança 260

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

Conhecimentos de Administração de Recursos Materiais

1. Classificação de materiais. Tipos de classificação. Gestão de estoques. Compras. Modalidades de compra. Cadastro de fornecedores. Recebimento e armazenagem. Entrada. Conferência. Critérios e técnicas de armazenagem 267

Noções de Arquivologia

1. Conceitos fundamentais de arquivologia. Gerenciamento da informação e a gestão de documentos. Diagnósticos de arquivos. Arquivos correntes e intermediários. Protocolos. Avaliação de documentos. Arquivos permanentes. Tipologias documentais e suportes físicos. Microfilmagem. Automação. Preservação, conservação e restauração de documentos . 295

Atendimento ao Público

1. Qualidade no atendimento ao público: comunicabilidade; apresentação; atenção; cortesia; interesse; presteza; eficiência; tolerância; discrição; conduta; objetividade 315
2. Trabalho em equipe: personalidade e relacionamento; eficácia no comportamento interpessoal; servidor e opinião pública; o órgão e a opinião pública; fatores positivos do relacionamento; comportamento receptivo e defensivo; empatia; compreensão mútua 318
3. Postura profissional e relações interpessoais 324
4. Comunicação interpessoal 325

Direito Constitucional

1. Direitos e garantias fundamentais (direitos e deveres individuais e coletivos 331

Direito Administrativo

1. Ato administrativo: conceito, requisitos, atributos, classificação e espécies 347
2. Poderes administrativos 351
3. Licitação e contratos administrativos (LEI FEDERAL Nº 14.133/2021): princípios, contratação direta, dispensa e inexigibilidade, modalidades, tipos e procedimento 351
4. Legislação administrativa: LEI FEDERAL Nº 8.429/1992 (Lei de improbidade administrativa) 351
5. LEI FEDERAL Nº 12.527/2011 (Lei de acesso à informação) 360
6. LEI FEDERAL Nº 13.709/2018 (Lei geral de proteção de dados - LGPD) 367
7. LEI FEDERAL Nº 9.784/1999 (Processo administrativo federal) 381

Noções de Administração e Gestão Pública

1. Noções de organização administrativa: centralização, descentralização, concentração e desconcentração. Administração direta e indireta: empresas públicas, sociedades de economia mista, fundações e autarquias 393
2. Qualidade no Serviço Público: conceitos de eficiência, eficácia e efetividade; excelência no atendimento ao cidadão e ao profissional registrado 397

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

Material Digital
Conhecimentos de Direito Administrativo

1. Estado, governo e administração pública 3
2. Organização administrativa da união 5
3. Agentes públicos 9
4. Poderes administrativos 13
5. Serviços públicos 16
6. Controle e responsabilização da administração 19
7. Lei Nº 14.133/2021 22

Atenção

▪ Para estudar o Material Digital acesse sua "Área do Aluno" em nosso site ou faça o resgate do material seguindo os passos da página 2.
https://www.editorasolucao.com.br/customer/account/login/

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

LÍNGUA PORTUGUESA

COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS DE GÊNEROS VARIADO

A compreensão e a interpretação de textos são habilidades essenciais para que a comunicação alcance seu objetivo de forma eficaz. Em diversos contextos, como na leitura de livros, artigos, propagandas ou imagens, é necessário que o leitor seja capaz de entender o conteúdo proposto e, além disso, atribuir significados mais amplos ao que foi lido ou visto.

Para isso, é importante distinguir os conceitos de compreensão e interpretação, bem como reconhecer que um texto pode ser verbal (composto por palavras) ou não-verbal (constituído por imagens, símbolos ou outros elementos visuais).

Compreender um texto implica decodificar sua mensagem explícita, ou seja, captar o que está diretamente apresentado. Já a interpretação vai além da compreensão, exigindo que o leitor utilize seu repertório pessoal e conhecimentos prévios para gerar um sentido mais profundo do texto. Dessa forma, dominar esses dois processos é essencial não apenas para a leitura cotidiana, mas também para o desempenho em provas e concursos, onde a análise de textos e imagens é frequentemente exigida.

Essa distinção entre compreensão e interpretação é crucial, pois permite ao leitor ir além do que está explícito, alcançando uma leitura mais crítica e reflexiva.

Conceito de Compreensão

A compreensão de um texto é o ponto de partida para qualquer análise textual. Ela representa o processo de decodificação da mensagem explícita , ou seja, a habilidade de extrair informações diretamente do conteúdo apresentado pelo autor, sem a necessidade de agregar inferências ou significados subjetivos. Quando compreendemos um texto, estamos simplesmente absorvendo o que está dito de maneira clara, reconhecendo os elementos essenciais da comunicação, como o tema , os fatos e os argumentos centrais.

A Compreensão em Textos Verbais

Nos textos verbais , que utilizam a linguagem escrita ou falada como principal meio de comunicação, a compreensão passa pela habilidade de ler com atenção e reconhecer as estruturas linguísticas. Isso inclui:

- **Vocabulário :** O entendimento das palavras usadas no texto é fundamental. Palavras desconhecidas podem comprometer a compreensão, tornando necessário o uso de dicionários ou ferramentas de pesquisa para esclarecer o significado.
- **Sintaxe:** A maneira como as palavras estão organizadas em frases e parágrafos também influencia o processo de compreensão. Sentenças complexas, inversões sintáticas ou o uso de conectores como conjunções e preposições requerem atenção redobrada para garantir que o leitor compreenda as relações entre as ideias.
- **Coesão e coerência:** são dois pilares essenciais da compreensão. Um texto coeso é aquele cujas ideias estão bem conectadas, e a coerência se refere à lógica interna do texto, onde as ideias se articulam de maneira fluida e compreensível.

Ao realizar a leitura de um texto verbal, a compreensão exige a decodificação de todas essas estruturas. É a partir dessa leitura atenta e detalhada que o leitor poderá garantir que absorveu o conteúdo proposto pelo autor de forma plena.

A Compreensão em Textos Não-Verbais

Além dos textos verbais, a compreensão se estende aos textosnão-verbais , que utilizam símbolos, imagens, gráficos ou outras representações visuais para transmitir uma mensagem. Exemplos de textos não-verbais incluem obras de arte, fotografias, infográficos e até gestos em uma linguagem de sinais.

A compreensão desses textos exige uma leitura visual aguçada, na qual o observador decodifica os elementos presentes, como:

- **Cores:** As cores desempenham um papel comunicativo importante em muitos contextos, evocando emoções ou sugerindo informações adicionais. Por exemplo, em um gráfico, cores diferentes podem representar categorias distintas de dados.
- **Formas e símbolos:** Cada forma ou símbolo em um texto visual pode carregar um significado próprio, como sinais de trânsito ou logotipos de marcas. A correta interpretação desses elementos depende do conhecimento prévio do leitor sobre seu uso.
- **Gestos e expressões:** Em um contexto de comunicação corporal, como na linguagem de sinais ou em uma apresentação oral acompanhada de gestos, a compreensão se dá ao identificar e entender as nuances de cada movimento.

Fatores que Influenciam a Compreensão

A compreensão, seja de textos verbais ou não-verbais, pode ser afetada por diversos fatores, entre eles:

- **Conhecimento prévio:** Quanto mais familiarizado o leitor estiver com o tema abordado, maior será sua capacidade de compreender o texto. Por exemplo, um leitor que já conhece o contexto histórico de um fato poderá compreender melhor uma notícia sobre ele.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

▪ **Contexto:** O ambiente ou a situação em que o texto é apresentado também influencia a compreensão. Um texto jornalístico, por exemplo, traz uma mensagem diferente dependendo de seu contexto histórico ou social.

▪ **Objetivos da leitura:** O propósito com o qual o leitor aborda o texto impacta a profundidade da compreensão. Se a leitura for para estudo, o leitor provavelmente será mais minucioso do que em uma leitura por lazer.

▸ **Compreensão como Base para a Interpretação**

A compreensão é o primeiro passo no processo de leitura e análise de qualquer texto. Sem uma compreensão clara e objetiva, não é possível seguir para uma etapa mais profunda, que envolve a interpretação e a formulação de inferências. Somente após a decodificação do que está explicitamente presente no texto, o leitor poderá avançar para uma análise mais subjetiva e crítica, onde ele começará a trazer suas próprias ideias e reflexões sobre o que foi lido.

A compreensão textual é um processo que envolve a decodificação de elementos verbais e não-verbais, permitindo ao leitor captar a mensagem essencial do conteúdo. Ela exige atenção, familiaridade com as estruturas linguísticas ou visuais e, muitas vezes, o uso de recursos complementares, como dicionários. Ao dominar a compreensão, o leitor cria uma base sólida para interpretar textos de maneira mais profunda e crítica.

Textos Verbais e Não-Verbais

Na comunicação, os textos podem ser classificados em duas categorias principais:verbais e não-verbais . Cada tipo de texto utiliza diferentes recursos e linguagens para transmitir suas mensagens, sendo fundamental que o leitor ou observador saiba identificar e interpretar corretamente as especificidades de cada um.

▸ **Textos Verbais**

Os textos verbais são aqueles constituídos pela linguagem escrita ou falada, onde as palavras são o principal meio de comunicação. Eles estão presentes em inúmeros formatos, como livros, artigos, notícias, discursos, entre outros. A linguagem verbal se apoia em uma estrutura gramatical, com regras que organizam as palavras e frases para transmitir a mensagem de forma coesa e compreensível.

Características dos Textos Verbais:

▪ **Estrutura Sintática:** As frases seguem uma ordem gramatical que facilita a decodificação da mensagem.

▪ **Uso de Palavras:** As palavras são escolhidas com base em seu significado e função dentro do texto, permitindo ao leitor captar as ideias expressas.

▪ **Coesão e Coerência:** A conexão entre frases, parágrafos e ideias deve ser clara, para que o leitor compreenda a linha de raciocínio do autor.

Exemplos de textos verbais incluem:

▪ **Livros e artigos:** Onde há um desenvolvimento contínuo de ideias, apoiado em argumentos e explicações detalhadas.

▪ **Diálogos e conversas:** Que utilizam a oralidade para interações mais diretas e dinâmicas.

▪ **Panfletos e propagandas:** Usam a linguagem verbal de forma concisa e direta para transmitir uma mensagem específica.

A compreensão de um texto verbal envolve a decodificação de palavras e a análise de como elas se conectam para construir significado. É essencial que o leitor identifique o tema, os argumentos centrais e as intenções do autor, além de perceber possíveis figuras de linguagem ou ambiguidades.

▸ **Textos Não-Verbais**

Os textos não-verbais utilizam elementos visuais para se comunicar, como imagens, símbolos, gestos, cores e formas. Embora não usem palavras diretamente, esses textos transmitem mensagens completas e são amplamente utilizados em contextos visuais, como artes visuais, placas de sinalização, fotografias, entre outros.

Características dos Textos Não-Verbais:

▪ **Imagens e símbolos:** Carregam significados culturais e contextuais que devem ser reconhecidos pelo observador.

▪ **Cores e formas:** Podem ser usadas para evocar emoções ou destacar informações específicas. Por exemplo, a cor vermelha em muitos contextos pode representar perigo ou atenção.

▪ **Gestos e expressões:** Na comunicação corporal, como na linguagem de sinais ou na expressão facial, o corpo desempenha o papel de transmitir a mensagem.

Exemplos de textos não-verbais incluem:

▪ **Obras de arte:** Como pinturas ou esculturas, que comunicam ideias, emoções ou narrativas através de elementos visuais.

▪ **Sinais de trânsito:** Que utilizam formas e cores para orientar os motoristas, dispensando a necessidade de palavras.

▪ **Infográficos:** Combinações de gráficos e imagens que transmitem informações complexas de forma visualmente acessível.

A interpretação de textos não-verbais exige uma análise diferente da dos textos verbais. É necessário entender os códigos visuais que compõem a mensagem, como as cores, a composição das imagens e os elementos simbólicos utilizados. Além disso, o contexto cultural é crucial, pois muitos símbolos ou gestos podem ter significados diferentes dependendo da região ou da sociedade em que são usados.

▸ **Relação entre Textos Verbais e Não-Verbais**

Embora sejam diferentes em sua forma, textos verbais e não-verbais frequentemente se complementam. Um exemplo comum são as propagandas publicitárias , que utilizam tanto textos escritos quanto imagens para reforçar a mensagem. Nos livros ilustrados , as imagens acompanham o texto verbal, ajudando a criar um sentido mais completo da história ou da informação.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO

PRINCÍPIO DA REGRESSÃO OU REVERSÃO

Fundamentos do Raciocínio Regressivo

O raciocínio regressivo constitui um método de resolução de problemas em que o valor procurado ocupa a posição inicial de uma sequência de transformações, sendo o resultado final o único dado explicitamente fornecido pelo enunciado. Diferentemente do problema direto, no qual se parte de um valor conhecido e se aplicam operações sucessivas até obter uma resposta, o problema regressivo exige a reconstrução do caminho percorrido a partir do efeito observado até a causa original. Essa inversão de perspectiva impõe uma exigência lógica específica: cada operação aplicada ao número desconhecido precisa ser identificada com precisão, pois será ela, e não uma operação arbitrária, que determinará qual operação inversa deverá ser executada durante a reconstrução do valor de partida.

- **A Distinção entre Problema Direto e Problema Inverso**

Um problema é dito direto quando a grandeza inicial é conhecida e a sequência de operações leva a um resultado que se deseja calcular a partir dela. Um problema é dito inverso, ou regressivo, quando a grandeza final é conhecida e a incógnita ocupa a posição de ponto de partida da cadeia de transformações. Essa diferença não é meramente formal: ela impõe uma mudança completa na estratégia de resolução, pois não é possível substituir valores diretamente na expressão original sem antes isolar a incógnita por meio de operações inversas, aplicadas em ordem contrária à da formulação original do problema.

Operações e suas Inversas

Toda operação aritmética elementar possui uma operação inversa que desfaz seu efeito sobre um número: a adição é desfeita pela subtração da mesma parcela, a subtração é desfeita pela adição da mesma parcela, a multiplicação por um fator não nulo é desfeita pela divisão pelo mesmo fator, e a divisão é desfeita pela multiplicação pelo mesmo divisor. A potenciação de expoente natural é desfeita pela radiciação de índice correspondente, e a radiciação, por sua vez, é desfeita pela potenciação de expoente igual ao índice da raiz. Essa correspondência biunívoca entre operação e operação inversa constitui o instrumento fundamental de qualquer procedimento de reversão, pois garante que, ao aplicar a operação inversa correta sobre o resultado de uma transformação, obtém-se exatamente o valor anterior a essa transformação, sem ambiguidade quanto ao caminho percorrido.

Identificação da Cadeia Operacional

Antes de iniciar qualquer reversão, é necessário identificar com exatidão a sequência de operações aplicadas ao número desconhecido, na ordem em que efetivamente ocorreram segundo o enunciado. Um enunciado que descreve, por exemplo, que um número foi multiplicado por três e, em seguida, somado a sete, estabelece uma cadeia de duas operações em ordem determinada: primeiro a multiplicação, depois a adição. A leitura cuidadosa dessa ordem é indispensável, pois a reversão deverá percorrer exatamente o caminho oposto, começando pela operação executada por último no problema original e terminando pela operação executada em primeiro lugar.

- **Estrutura Lógica da Regressão**

A estrutura lógica que sustenta o método regressivo apoia-se em um princípio simples, mas rigoroso: inverter uma sequência de operações exige inverter tanto a natureza de cada operação quanto a ordem em que elas são desfeitas. Ignorar qualquer um desses dois aspectos compromete a validade de todo o procedimento, ainda que as operações inversas individualmente escolhidas estejam corretas.

Ordem de Execução e Ordem de Reversão

O princípio central do método regressivo estabelece que as operações inversas devem ser aplicadas na ordem inversa àquela em que as operações originais foram executadas sobre o número desconhecido. Se a cadeia original consistiu em multiplicar por um valor e, depois, somar outro valor, a reversão deve primeiro subtrair o valor somado por último e, somente depois, dividir pelo fator multiplicado inicialmente. A inversão da ordem, e não apenas das operações isoladamente, é o que garante que o valor reconstruído corresponda exatamente ao número de partida original.

Consistência entre Estado Inicial e Estado Final

A validade de um processo regressivo pode sempre ser confirmada substituindo o valor reconstruído na cadeia original de operações e verificando se o resultado obtido coincide com o valor final fornecido no enunciado. Essa verificação não constitui um passo opcional: ela integra o próprio método, pois assegura que nenhuma operação foi omitida, invertida incorretamente ou aplicada fora de ordem durante a reconstrução. A ausência de coincidência entre o resultado da verificação e o valor fornecido indica necessariamente um erro na identificação da cadeia operacional ou na aplicação das operações inversas correspondentes.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

Construção do Processo de Reversão em Cadeias Operacionais

A construção de um processo de reversão organiza-se em etapas sucessivas que traduzem, uma a uma, as operações do problema original em suas contrapartidas inversas, aplicadas em sequência invertida. Essa organização evita erros decorrentes da tentativa de reverter mentalmente todas as operações de uma só vez, substituindo-a por um procedimento linear, explícito e verificável a cada etapa isolada.

▸ Etapas do Procedimento de Reversão

Representação Simbólica da Cadeia

Representar simbolicamente a cadeia de operações auxilia na organização do processo regressivo. Designando por x o número desconhecido, e descrevendo cada operação aplicada sucessivamente, é possível escrever a expressão completa que relaciona x ao resultado final fornecido. Se um número é multiplicado por três e depois somado a sete, resultando em vinte e cinco, a relação correspondente é 3x+7=25, o que evidencia, de forma explícita, tanto as operações aplicadas quanto a ordem em que ocorreram, servindo de base para a etapa seguinte de reversão do valor desconhecido. Essa mesma representação simbólica pode ser estendida a cadeias com qualquer número de operações, bastando registrar cada nova transformação sofrida pela incógnita na posição correspondente da expressão, sem alterar a ordem em que as operações foram efetivamente descritas pelo enunciado original.

Aplicação Sucessiva das Operações Inversas

A reversão da relação 3x+7=25 exige a aplicação das operações inversas na ordem oposta à da formulação original. Como a última operação aplicada ao número desconhecido foi a adição de sete, a primeira operação inversa a ser executada é a subtração de sete em ambos os membros da igualdade, resultando em 3x=18. Em seguida, como a operação anterior havia sido a multiplicação por três, aplica-se a divisão por três, obtendo-se x=6. A sequência de duas operações inversas, executadas na ordem correta, reconstrói integralmente o valor inicial a partir do resultado final conhecido. Caso a ordem das operações inversas fosse trocada, dividindo-se vinte e cinco por três antes de subtrair qualquer parcela, o resultado obtido não corresponderia ao número originalmente pensado, o que demonstra que a ordem de reversão não é uma escolha de conveniência, mas uma exigência lógica decorrente da própria estrutura da cadeia original.

▸ Exemplo Estruturado de Regressão com Estrutura Fracionária

Formulação do Problema e Identificação das Operações

Considere-se a situação em que um número desconhecido é dividido por quatro e, ao resultado, soma-se nove, obtendo-se quinze como resultado final. A identificação cuidadosa das operações revela uma divisão seguida de uma adição, cuja relação combina uma estrutura fracionária com uma operação adicional, exigindo representação destacada em razão dessa combinação:

$$\frac{x}{4} + 9 = 15$$

Reconstrução do Valor Inicial

A reversão da relação anterior parte da última operação executada, a adição de nove, cuja inversa é a subtração de nove em ambos os membros, conduzindo à igualdade x/4=6. Em seguida, desfaz-se a divisão por quatro mediante a multiplicação por quatro, obtendo-se x=24. A verificação confirma a validade do resultado: dividindo vinte e quatro por quatro obtém-se seis, e somando nove a esse valor obtém-se quinze, exatamente o resultado fornecido no enunciado original, o que atesta a correção de cada etapa executada durante a reversão. Esse exemplo evidencia por que a presença de uma estrutura fracionária na cadeia original não altera a lógica do procedimento regressivo, apenas exige maior cuidado na manipulação algébrica de cada etapa intermediária, uma vez que o denominador precisa ser tratado como parte integrante da operação a ser desfeita, e não descartado prematuramente.

Aplicação a Percentuais e a Cadeias com Múltiplas Etapas

A regressão manifesta-se também em contextos que envolvem variações percentuais e cadeias compostas por diversas operações sucessivas, situações frequentes em problemas que descrevem acréscimos, descontos ou sequências de transformações aplicadas a uma grandeza inicial desconhecida.

▸ Regressão em Problemas com Acréscimos Percentuais

Estrutura do Problema Percentual Regressivo

Um problema percentual regressivo descreve uma grandeza desconhecida que sofre um acréscimo proporcional ao seu próprio valor, fornecendo apenas o resultado dessa variação. Se um valor recebeu um acréscimo de vinte por cento e o resultado obtido foi noventa e seis, a relação entre o valor original e o acréscimo aplicado pode ser escrita somando ao valor original vinte centésimos desse mesmo valor: x + 0,20x = 96. Essa representação evidencia que o acréscimo percentual equivale a somar, ao valor original, uma fração decimal desse mesmo valor, permanecendo redutível a uma soma de termos semelhantes, sem exigir estrutura fracionária destacada.

Isolamento do Valor Original

A reversão do problema percentual exige, inicialmente, a redução dos termos semelhantes que envolvem a incógnita: a expressão x + 0,20x reduz-se a 1,20x, de modo que a igualdade original torna-se 1,20x=96. A operação inversa da multiplicação por 1,20 é a divisão pelo mesmo fator, o que conduz a x=80. A verificação consiste em calcular vinte por cento de oitenta, obtendo dezesseis, e somar esse valor a oitenta, resultando em noventa e seis, valor que coincide exatamente com o fornecido no enunciado original.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

INFORMÁTICA

NOÇÕES DO SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS 11

Windows 11

- **Elementos fundamentais da interface gráfica**

O Windows 11 utiliza uma interface gráfica baseada em janelas, ícones, menus, caixas de diálogo e painéis. A área de trabalho funciona como superfície de acesso a arquivos, pastas, atalhos e recursos do sistema. Seu plano de fundo pode ser personalizado, e os ícones visíveis dependem das escolhas do usuário. Um atalho é uma referência para outro objeto, como programa, arquivo ou pasta; excluir o atalho não apaga, por si só, o objeto original. Essa diferença separa organização visual de armazenamento efetivo de dados.

Seleção, abertura e menus de contexto

O mouse permite apontar, selecionar, abrir e arrastar objetos. Um clique com o botão esquerdo normalmente seleciona; o duplo clique costuma abrir; o botão direito apresenta um menu relacionado ao item; e a roda de rolagem desloca o conteúdo. Pelo teclado, Tab move o foco entre controles, Enter aciona o elemento focalizado, Esc fecha ou cancela certas interfaces temporárias e as teclas de direção percorrem opções. Em listas, Ctrl auxilia a selecionar itens separados e Shift permite selecionar um intervalo contínuo. Arrastar um arquivo pode produzir efeitos diferentes conforme origem, destino e teclas modificadoras, por isso o local final deve ser conferido.

- **Menu Iniciar, barra de tarefas e central de notificações**

O menu Iniciar concentra acesso a aplicativos, pesquisa, itens fixados, recursos da conta e comandos de energia. Pode ser aberto pela tecla Windows ou pelo botão correspondente. A pesquisa localiza programas, arquivos e configurações por palavras digitadas. A barra de tarefas permite iniciar aplicativos fixados, alternar entre janelas abertas e acessar recursos do sistema. Também pode reunir Pesquisa, Visão de Tarefas e bandeja do sistema. No Windows 11, o alinhamento central dos ícones é comum por padrão, embora possa ser alterado nas opções de personalização.

Notificações e configurações rápidas

A central de notificações reúne avisos do sistema e de aplicativos. Windows + N abre a central e o calendário, permitindo consultar mensagens pendentes. Windows + A abre as Configurações Rápidas, área distinta para controles frequentes como rede, volume e brilho quando o dispositivo oferece esse ajuste. O comportamento dos avisos pode ser alterado em Configurações > Sistema > Notificações.

A tabela diferencia componentes próximos visualmente, mas com funções próprias.

Elemento	Finalidade principal	Exemplo de uso
Menu Iniciar	Localizar e iniciar recursos	Abrir Configurações ou pesquisar um aplicativo
Barra de tarefas	Alternar entre janelas e itens fixados	Retornar a um programa aberto
Central de notificações	Concentrar alertas e mensagens	Consultar um aviso já exibido
Configurações Rápidas	Alterar controles frequentes	Trocar a rede Wi-Fi ou ajustar o volume

A comparação mostra que a barra de tarefas funciona como base de navegação, o Iniciar como porta de acesso, a central como repositório de avisos e as Configurações Rápidas como painel de comandos imediatos. Identificar essa finalidade evita procurar controles no local errado.

- **Estados das janelas e disposição na tela**

Janelas podem ser minimizadas, maximizadas, restauradas e fechadas. Minimizar remove a janela da área visível sem necessariamente encerrar o aplicativo. Maximizar amplia a janela para ocupar o espaço disponível. Restaurar devolve uma janela maximizada ou minimizada a um estado anterior compatível com sua posição e tamanho. Fechar encerra a janela ativa; conforme o programa, algum processo associado pode permanecer em segundo plano. Alt + F4 fecha o item ativo. Windows + Seta para cima maximiza, enquanto Windows + Seta para baixo pode restaurar ou minimizar de acordo com o estado atual.

Encaixe e alternância entre tarefas

O encaixe organiza múltiplos aplicativos na tela. Arrastar uma janela para uma borda pode posicioná-la em parte da área útil, e Windows + Z exibe layouts de encaixe disponíveis para o monitor. Alt + Tab alterna entre aplicativos, Windows + Tab abre a Visão de Tarefas e Windows + D mostra ou oculta a área de trabalho. Em um cenário com navegador, editor de texto e Explorador de Arquivos, duas janelas podem permanecer lado a lado enquanto Alt + Tab leva rapidamente à terceira. O recurso melhora a organização sem exigir redimensionamento manual repetitivo.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

Explorador de Arquivos, arquivos, pastas e atalhos

▸ Estrutura e navegação no Explorador de Arquivos

O Explorador de Arquivos gerencia arquivos e pastas locais, removíveis, de rede e conteúdos sincronizados quando configurados. Windows + E abre sua janela, que reúne painel de navegação, área de conteúdo, barra de endereços, pesquisa e barra de comandos. A barra de comandos apresenta ações ligadas à seleção, como criar, recortar, copiar, colar, renomear, excluir, classificar e alterar a exibição; a disponibilidade varia conforme o item.

Guias, página Inicial e Acesso rápido

As guias permitem trabalhar com pastas diferentes na mesma janela. Ctrl + T abre uma nova guia, Ctrl + Tab avança, Ctrl + Shift + Tab retorna e Ctrl + W fecha a guia ativa. A página Inicial organiza acessos relevantes, enquanto o Acesso rápido mantém pastas fixadas. Fixar uma pasta cria um ponto de acesso, não uma cópia, e não muda sua localização real.

▸ Criação, cópia, movimentação, renomeação e exclusão

Ctrl + Shift + N cria uma pasta no local atual. O comando Novo também pode criar tipos de arquivo associados a aplicativos e, quando disponível, um Atalho que aponta para outro objeto. Copiar preserva o original; Recortar prepara a movimentação; Colar conclui a operação no destino. Ctrl + C, Ctrl + X e Ctrl + V executam essas ações, e F2 renomeia o item sem mudar seu conteúdo. Antes de colar ou arrastar, a barra de endereços confirma o destino. Atalhos, por serem objetos de referência, também podem ser copiados, movidos, renomeados ou excluídos sem que essas ações alterem automaticamente o arquivo, a pasta ou o aplicativo de destino.

Lixeira e restauração

A exclusão comum de um item em local compatível costuma enviá-lo para a Lixeira. Enquanto permanecer ali, o comando Restaurar pode devolvê-lo à localização original. Shift + Delete solicita exclusão sem envio à Lixeira, e certos dispositivos, locais de rede ou configurações podem também não utilizar esse mecanismo. Esvaziar a Lixeira libera o espaço ocupado por seus itens e elimina a possibilidade de restauração pela própria interface.

A tabela compara operações que afetam a organização de modos diferentes.

Operação	Efeito sobre o original	Resultado típico
Copiar e colar	Mantém o original	Surge uma segunda cópia no destino
Recortar e colar	Transfere o item	O item passa ao novo local
Renomear	Mantém conteúdo e local	Apenas o nome é alterado
Excluir	Retira o item da localização ativa	Pode enviá-lo à Lixeira
Restaurar	Recupera item da Lixeira	Retorna, em regra, ao local de origem

O critério central é verificar o que acontece com o item na origem: a cópia preserva; a movimentação transfere; a renomeação altera a identificação; a exclusão retira; e a restauração reverte uma exclusão ainda administrada pela Lixeira.

▸ Propriedades, compactação, ocultação, criptografia e extensões

Propriedades exibe informações e atributos do item, como tipo, localização e tamanho, além de opções dependentes do arquivo, pasta e sistema de arquivos. O atributo Oculto reduz a visibilidade nas exibições comuns; Exibir > Mostrar > Itens ocultos permite revelar esses objetos. Ocultar não protege com senha e não impede o acesso de quem habilita essa visualização.

Compactar, extrair e criptografar

A compactação reúne itens em um arquivo, podendo reduzir tamanho e facilitar transporte. ZIP é tratado nativamente, e versões atuais reconhecem outros formatos compactados. Extrair cria cópias descompactadas no destino escolhido; apenas visualizar o conteúdo não equivale a extraí-lo. A criptografia de arquivos, quando disponível na edição e no sistema de arquivos, pode ser ativada em Propriedades > Avançados pela opção de proteger o conteúdo por criptografia. Ela não está disponível na edição Home do Windows 11. Ocultar, compactar e criptografar são operações distintas.

Nomes válidos e tipos de arquivo

Nomes não podem conter os caracteres <, >, :, “, /, \, |, ? e . Também devem ser evitados nomes reservados como CON, PRN, AUX, NUL, COM1 a COM9 e LPT1 a LPT9, inclusive quando seguidos por extensão. O nome não deve terminar com espaço ou ponto. A extensão, normalmente após o último ponto, auxilia a indicar formato e associação com aplicativos.

Exemplos de extensões comuns ajudam a reconhecer a natureza provável do conteúdo.

- .txt e .pdf aparecem em textos e documentos portáteis.
- .docx, .xlsx e .pptx são usuais em documentos, planilhas e apresentações.
- .jpg, .jpeg, .png e .gif identificam imagens; .mp3 e .mp4 aparecem em mídia.
- .zip indica arquivo compactado; .exe e .msi relacionam-se a execução ou instalação; .lnk é usado por atalhos.

Exibir extensões em Exibir > Mostrar > Extensões de nomes de arquivo permite conferir o tipo indicado pelo nome. Isso é especialmente útil antes de abrir arquivos de origem desconhecida, pois uma extensão executável pode ficar menos evidente quando sua exibição está desativada.

Configurações do Windows e personalização do ambiente

▸ Sistema, Bluetooth e dispositivos, Rede e Internet

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

LEGISLAÇÃO DO CREMERJ E DO CFM

LEI FEDERAL Nº 3.268, DE 30 DE SETEMBRO DE 1957 (DISPÕE SOBRE OS CONSELHOS DE MEDICINA, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS)

LEI Nº 3.268, DE 30 DE SETEMBRO DE 1957.

Dispõe sôbre os Conselhos de Medicina, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA: Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º O Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Medicina, instituídos pelo Decreto-lei nº 7.955, de 13 de setembro de 1945, passam a constituir em seu conjunto uma autarquia, sendo cada um dêles dotado de personalidade jurídica de direito público, com autonomia administrativa e financeira.

Art. 2º O Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Medicina são os órgãos supervisores da ética profissional em tôda a República e ao mesmo tempo, julgadores e disciplinadores da classe médica, cabendo-lhes zelar e trabalhar por todos os meios ao seu alcance, pelo perfeito desempenho ético da medicina e pelo prestígio e bom conceito da profissão e dos que a exerçam legalmente.

Art. 3º Haverá na Capital da República um Conselho Federal, com jurisdição em todo o Território Nacional, ao qual ficam subordinados os Conselhos Regionais; e, em cada capital de Estado e Território e no Distrito Federal, um Conselho Regional, denominado segundo sua jurisdição, que alcançará, respectivamente, a do Estado, a do Território e a do Distrito Federal.

Art. 4º O Conselho Federal de Medicina compor-se-á de 28 (vinte e oito) conselheiros titulares, sendo: (Redação dada pela Lei nº 11.000, de 2004)

I – 1 (um) representante de cada Estado da Federação; (Incluído pela Lei nº 11.000, de 2004)

II – 1 (um) representante do Distrito Federal; e (Incluído pela Lei nº 11.000, de 2004)

III – 1 (um) representante e respectivo suplente indicado pela Associação Médica Brasileira. (Incluído pela Lei nº 11.000, de 2004)

§ 1º Os Conselheiros e respectivos suplentes de que tratam os incisos I e II serão escolhidos por escrutínio secreto e maioria de votos, presentes no mínimo 20% (vinte por cento), dentre os médicos regularmente inscritos em cada Conselho Regional. (Incluído pela Lei nº 11.000, de 2004)

§ 2º Para a candidatura à vaga de conselheiro federal, o médico não necessita ser conselheiro do Conselho Regional de Medicina em que está inscrito. (Incluído pela Lei nº 11.000, de 2004)

Art. 5º São atribuições do Conselho Federal:

a) organizar o seu regimento interno;

b) aprovar os regimentos internos organizados pelos Conselhos Regionais;

c) eleger o presidente e o secretário geral do Conselho;

d) votar e alterar o Código de Deontologia Médica, ouvidos os Conselhos Regionais;

e) promover quaisquer diligências ou verificações, relativas ao funcionamento dos Conselhos de Medicina, nos Estados ou Territórios e Distrito Federal, e adotar, quando necessárias, providências convenientes a bem da sua eficiência e regularidade, inclusive a designação de diretoria provisória;

f) propor ao Govêrno Federal a emenda ou alteração do Regulamento desta lei;

g) expedir as instruções necessárias ao bom funcionamento dos Conselhos Regionais;

h) tomar conhecimento de quaisquer dúvidas suscitadas pelos Conselhos Regionais e dirimí-las;

i) em grau de recurso por provocação dos Conselhos Regionais, ou de qualquer interessado, deliberar sôbre admissão de membros aos Conselhos Regionais e sôbre penalidades impostas aos mesmos pelos referidos Conselhos.

j) fixar e alterar o valor da anuidade única, cobrada aos inscritos nos Conselhos Regionais de Medicina; e (Incluído pela Lei nº 11.000, de 2004)

l) normatizar a concessão de diárias, jetons e auxílio de representação, fixando o valor máximo para todos os Conselhos Regionais. (Incluído pela Lei nº 11.000, de 2004)

Art. 6º O mandato dos membros do Conselho Federal de Medicina será meramente honorífico e durará 5 (cinco) anos.

Art. 7º Na primeira reunião ordinária do Conselho Federal será eleita a sua diretoria, composta de presidente, vice-presidente, secretário geral, primeiro e segundo secretários, tesoureiro, na forma do regimento.

Art. 8º Ao presidente do Conselho Federal compete a direção do mesmo Conselho, cabendo-lhe velar pela conservação do decôro e da independência dos Conselhos de Medicina e pelo livre exercício legal dos direitos de seus membros.

Art. 9º O secretário geral terá a seu cargo a secretaria permanente do Conselho Federal.

Art. 10. (Revogado pela Lei nº 11.000, de 2004)

Art. 11. A renda do Conselho Federal será constituída de:

a) 20% (vinte por cento) da totalidade do impôsto sindical pago pelos médicos;

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

b) 1/3 (um têrço) da taxa de expedição das carteiras profissionais;

c) 1/3 (um têrço) das multas aplicadas pelos Conselhos Regionais;

d) doações e legados;

e) subvenções oficiais;

f) bens e valores adquiridos;

g) 1/3 (um têrço) das anuidades percebidas pelos Conselhos Regionais.

Art. 12. Os Conselhos Regionais serão instalados em cada capital de Estado, na de Território e no Distrito Federal, onde terão sua sede, sendo compostos de 5 (cinco) membros, quando o Conselho tiver até 50 (cinqüenta) médicos inscritos, de 10 (dez), até 150 (cento e cinqüenta) médicos inscritos, de 15 (quinze), até 300 (trezentos) inscritos, e, finalmente, de 21 (vinte e um), quando excedido êsse número.

Art. 13. Os membros dos Conselhos Regionais de Medicina, com exceção de um que será escolhido pela Associação Médica, sediada na Capital do respectivo Estado, federado à Associação Médica Brasileira, serão eleitos, em escrutínio secreto, em assembléia dos inscritos de cada região e que estejam em pleno gôzo de seus direitos.

§ 1º As eleições para os Conselhos Regionais serão feitas sem discriminação de cargos, que serão providos na primeira reunião ordinária dos mesmos.

§ 2º O mandato dos membros dos Conselhos Regionais será meramente honorífico, e exigida como requisito para eleição a qualidade de brasileiro nato ou naturalizado.

Art. 14. A diretoria de cada Conselho Regional compor-se-á de presidente, vice-presidente, primeiro e segundo secretários e tesoureiro.

Parágrafo único. Nos Conselhos Regionais onde o quadro abranger menos de 20 (vinte) médicos inscritos poderão ser suprimidos os cargos de vice-presidente e os de primeiro ou segundo secretários, ou alguns dêstes.

Art. 15. São atribuições dos Conselhos Regionais:

a) deliberar sôbre a inscrição e cancelamento no quadro do Conselho;

b) manter um registro dos médicos, legalmente habilitados, com exercício na respectiva Região;

c) fiscalizar o exercício da profissão de médico;

d) conhecer, apreciar e decidir os assuntos atinentes à ética profissional, impondo as penalidades que couberem;

e) elaborar a proposta do seu regimento interno, submetendo-a à aprovação do Conselho Federal;

f) expedir carteira profissional;

g) velar pela conservação da honra e da independência do Conselho, e pelo livre exercício legal dos direitos dos médicos;

h) promover, por todos os meios ao seu alcance, o perfeito desempenho técnico e moral da medicina e o prestígio e bom conceito da medicina, da profissão e dos que a exerçam;

i) publicar relatórios anuais de seus trabalhos e a relação dos profissionais registrados;

j) exercer os atos de jurisdição que por lei lhes sejam cometidos;

k) representar ao Conselho Federal de Medicina Aérea sôbre providências necessárias para a regularidade dos serviços e da fiscalização do exercício da profissão.

Art. 16. A renda dos Conselhos Regionais será constituída de:

a) taxa de inscrição;

b) 2/3 (dois têrços) da taxa de expedição de carteiras profissionais;

c) 2/3 (dois têrços) da anuidade paga pelos membros inscritos no Conselho Regional;

d) 2/3 (dois têrços) das multas aplicadas de acôrdo com a alinea d do art. 22;

e) doações e legados;

f) subvenções oficiais;

g) bens e valores adquiridos.

Art. 17. Os médicos só poderão exercer legalmente a medicina, em qualquer de seus ramos ou especialidades, após o prévio registro de seus títulos, diplomas, certificados ou cartas no Ministério da Educação e Cultura e de sua inscrição no Conselho Regional de Medicina, sob cuja jurisdição se achar o local de sua atividade. (Vide Medida Provisória nº 621, de 2013)

Art. 17-A. A obtenção de nível proficiente na segunda etapa do Exame Nacional de Avaliação da Formação Médica – Enamed será requisito obrigatório para realizar a inscrição de que trata o art. 17, aplicável aos estudantes que ingressarem no curso de graduação em Medicina a partir da data de publicação da Medida Provisória nº 1.370, de 19 de junho de 2026. (Incluído pela Medida Provisória nº 1.370, de 2026)

Art. 18. Aos profissionais registrados de acôrdo com esta lei será entregue uma carteira profissional que os habilitará ao exercício da medicina em todo o País.

§ 1º No caso em que o profissional tiver de exercer temporàriamente, à medicina em outra jurisdição, apresentará sua carteira para ser visada pelo Presidente do Conselho Regional desta jurisdição.

§ 2º Se o médico inscrito no Conselho Regional de um Estado passar a exercer, de modo permanente, atividade em outra região, assim se entendendo o exercício da profissão por mais de 90 (noventa) dias, na nova jurisdição, ficará obrigado a requerer inscrição secundária no quadro respectivo, ou para êle se transferir, sujeito, em ambos os casos, à jurisdição do Conselho local pelos atos praticados em qualquer jurisdição.

§ 3º Quando deixar, temporária ou definitivamente, de exercer atividade profissional, o profissional restituirá a carteira à secretaria do Conselho onde estiver inscrito.

§ 4º No prontuário do médico serão feitas quaisquer anotações referentes ao mesmo, inclusive os elogios e penalidades.

§ 5º Fica dispensado da obrigação de que trata o § 2º deste artigo, ainda que em caráter transitório, o perito médico federal que esteja fora da unidade federativa originária do seu registro em conselho regional, quando em cumprimento de dever funcional determinado no interesse da administração pública. (Incluído pela Lei nº 14.724, de 2023)

Art. 19. A carteira profissional, de que trata o art. 18, valerá como documento de identidade e terá fé pública.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

CONHECIMENTOS DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DAS ORGANIZAÇÕES FORMAIS MODERNAS: TIPOS DE ESTRUTURA ORGANIZACIONAL; NATUREZA; FINALIDADES; E CRITÉRIOS DE DEPARTAMENTALIZAÇÃO

As **organizações formais modernas** caracterizam-se como um sistema constituído de elementos interativos, que recebe entradas do ambiente, transformando-as e emite saídas para o ambiente externo. Nesse sentido, os elementos interativos da organização, pessoas e departamentos, dependem uns dos outros e devem trabalhar juntos.

As organizações podem ser formais e informais.

Formais

A estrutura formal das organizações é composta pela estrutura instituída pela vontade humana para atingir determinado objetivo. Ela é representada por um organograma composto por órgãos, cargos e relações de autoridade e responsabilidade.

Elas são regidas por normas e regulamentos que estabelecem e especificam os padrões para atingir os objetivos organizacionais.

Características das Organizações Formais
São instituídas pela vontade humana;
São planejadas e deliberadamente estruturadas;
São tangíveis (visíveis);
Seus líderes se valem da autoridade e responsabilidade (líderes formais);
São regidas por normas e regulamentos definidos de forma racional (lógica);
São representadas por organogramas;
São flexíveis às modificações em sua estrutura e nos processos organizacionais, em face da hierarquia formal e impessoal.

Informais

Visto que as organizações formais são compostas por redes de relacionamento no ambiente de trabalho, esse relacionamento dá origem à organização informal. As organizações informais definem-se como o conjunto de interações e relacionamentos que se estabelecem entre as pessoas, sendo esta paralela à organização formal.

As organizações informais não possuem objetivos predeterminados, surgem de forma natural, estando presentes nos usos e costumes, e se manifestam por meio de sentimentos e necessidades de associação pelos membros da organização formal.

Características das Organizações Informais
São oriundas das relações pessoais e sociais desenvolvidas naturalmente entre os membros de determinada organização;
Sua relação é de coesão ou antagonismo;
As lideranças são informais, por meio da influência;
Possuem colaboração espontânea, independente da autoridade formal;
Têm possibilidade de oposição à organização formal;
Transcende a organização formal, não se limitando ao horário de trabalho, barreiras organizacionais ou hierarquias;
São intangíveis (não visíveis);
São resistentes às modificações nos processos, uma vez que as pessoas tendem a defender excessivamente os seus padrões.

Tipos de estrutura organizacional

A estrutura organizacional é o conjunto de responsabilidades, autoridades, comunicações e decisões de unidades de uma empresa. É um meio para o alcance dos objetivos, estando relacionada com a estratégia da organização, de tal forma que mudanças na estratégia precedem e promovem mudanças na estrutura.

A estrutura organizacional de uma empresa define como as tarefas são formalmente distribuídas, agrupadas e coordenadas. No tipo de estrutura formal, a relação hierárquica é impessoal e sempre realizada por meio de ordem escrita.

São seis os elementos básicos a serem focados pelos administradores quando projetam a estrutura das organizações: a especialização do trabalho, a departamentalização, a cadeia de comando, a amplitude de controle, a centralização e descentralização e, por fim, a formalização.

Ao planejar a estrutura organizacional, uma das variáveis refere-se a quem os indivíduos e os grupos se reportam. Essa variável consiste em estruturar a cadeia de comando.

São tipos tradicionais de organização:

a) Organização Linear: autoridade única com base na hierarquia (unidade de comando), comunicação formal, decisões centralizadas e aspecto piramidal;

b) Organização Funcional: autoridade funcional ou dividida, linhas diretas de comunicação, decisões descentralizadas e ênfase na especialização;

c) Organização Linha-staff: coexistência da estrutura linear com a estrutura funcional, ou seja, comunicação formal com assessoria funcional, separação entre órgãos operacionais (de linha) e órgãos de apoio (staff). Há, ao mesmo tempo, hierarquia de comando e da especialização técnica.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

São estruturas organizacionais modernas:

a) Estrutura Divisional: é caracterizada pela criação de unidades denominadas centros de resultados, que operam com relativa autonomia, inclusive apurando lucros ou prejuízos para cada uma delas. Os departamentos prestam informações e se responsabilizam pela execução integral dos serviços prestados, mediados por um sistema de gestão eficaz;

b) Estrutura Matricial: combina as vantagens da especialização funcional com o foco e responsabilidades da departamentalização por produto, ou divisional. Suas aplicações acontecem, em hospitais, laboratórios governamentais, instituições financeiras etc.

O que a diferencia das outras formas de estrutura organizacional é que características de mais de uma estrutura atuam ao mesmo tempo sobre os empregados. Além disso, existe múltipla subordinação, ou seja, os empregados se reportam a mais de um chefe, o que pode gerar confusão nos subordinados e se tornar uma desvantagem desse tipo de estrutura.

É uma ótima alternativa para empresas que trabalham desenvolvendo projetos e ações temporárias. Nesse tipo de estrutura o processo de decisão é descentralizado, com existência de centros de resultados de duração limitada a determinados projetos;

c) Estrutura em Rede: competitividade global, a flexibilidade da força de trabalho e a sua estrutura enxuta. As redes organizacionais se caracterizam por constituir unidades interdependentes orientadas para identificar e solucionar problemas;

d) Estrutura por Projeto: manutenção dos recursos necessários sob o controle de um único indivíduo.

Natureza

Estão entre os fatores internos que influenciam a natureza da estrutura organizacional da empresa:

- a natureza dos objetivos estabelecidos para a empresa e seus membros;
- as atividades operantes exigidas para realizar esses objetivos;
- a sequência de passos necessária para proporcionar os bens ou serviços que os membros e clientes desejam ou necessitam;
- as funções administrativas a desempenhar;
- as limitações da habilidade de cada pessoa na empresa, além das limitações tecnológicas;
- as necessidades sociais dos membros da empresa; e
- o tamanho da empresa.

Da mesma forma consideram-se os elementos e as mudanças no ambiente externo que são também forças poderosas que dão forma à natureza das relações externas. Mas para o estabelecimento de uma estrutura organizacional, considera-se como mais adequada a análise de seus componentes, condicionantes e níveis de influência.

Finalidades

A estrutura formal tem como finalidade o sistema de autoridade, responsabilidade, divisão de trabalho, comunicação e processo decisório. São princípios fundamentais da organização formal:

a) Divisão do trabalho: é a decomposição de um processo complexo em pequenas tarefas, proporcionando maior produtividade, melhorando a eficiência organizacional e o desempenho dos envolvidos e reduzindo custos de produção;

b) Especialização: considerada uma consequência da divisão do trabalho. Cada cargo passa a ter funções específicas, assim como cada tarefa;

c) Hierarquia: divisão da empresa em camadas hierárquicas. A hierarquia visa assegurar que os subordinados aceitem e executem rigorosamente as ordens e orientações dadas pelos seus superiores;

d) Amplitude administrativa: também chamada de amplitude de controle ou amplitude de comando, determina o número de funcionários que um administrador consegue dirigir com eficiência e eficácia. A estrutura organizacional que apresenta pequena amplitude de controle é a aguda ou vertical.

Critérios de departamentalização

Departamentalização é o nome dado à especialização horizontal na organização por meio da criação de departamentos para cuidar das atividades organizacionais. É decorrente da divisão do trabalho e da homogeneização das atividades. É o agrupamento adequado das atividades em departamentos específicos.

São critérios de departamentalização:

a) Departamentalização Funcional: representa o agrupamento por atividades ou funções principais. A divisão do trabalho ocorre internamente, por especialidade. Abordagem indicada para circunstâncias estáveis, de poucas mudanças e que requeiram desempenho continuado de tarefas rotineiras;

b) Departamentalização por Produtos ou Serviços: representa o agrupamento por resultados quanto a produtos ou serviços. A divisão do trabalho ocorre por linhas de produtos/serviços. A orientação é para o alcance de resultados, por meio da ênfase nos produtos/serviços;

c) Departamentalização Geográfica: também chamada de Departamentalização Territorial, representa o agrupamento conforme localização geográfica ou territorial. Caso uma organização, para estabelecer seus departamentos, deseje considerar a distribuição territorial de suas atividades, ela deverá observar as técnicas de departamentalização geográfica;

d) Departamentalização por Clientela: representa o agrupamento conforme o tipo ou tamanho do cliente ou comprador. Possui ênfase e direcionamento para o cliente;

e) Departamentalização por Processos: representa o agrupamento por etapas do processo, do produto ou da operação. Possui ênfase na tecnologia utilizada;

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

CONHECIMENTOS DE GESTÃO DE PESSOAS

CONCEITOS, IMPORTÂNCIA, RELAÇÃO COM OS OUTROS SISTEMAS DE ORGANIZAÇÃO

Sistemas: Sistemas administrativos e Funções Administrativas

Abordagem Sistêmica – Início

A partir do ano de 1950, muitas das teorias começaram a aparecer paralelamente, entre elas a abordagem sistêmica. Ludwig Von Bertalanffy, biólogo alemão, coordenava um estudo interdisciplinar a fim de transcender problemas existentes em cada ciência e proporcionar princípios gerais. Princípios esses que darão a visão de uma organização como organismo, ensinando quatro princípios importantes que devem ser pensados dentro das organizações:

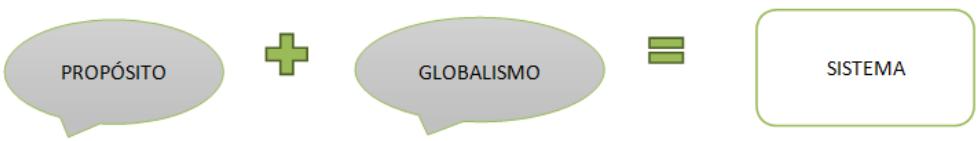
- **Nasce a Teoria Geral dos Sistemas:**
  - Visão Totalizante;
  - **Visão Expansionista:** Sistêmica;
  - Visão Integrada.

- **Classificação de Sistemas**

Abordagem Sistêmica – Características

- **Expansionismo:** tem uma ideia totalmente contrária ao Reducionismo, significa dizer que o desempenho de um sistema menor, depende de como ele interage com o todo maior que o envolve e do qual faz parte.
- **Pensamento Sintético:** é o fenômeno visto como parte de um sistema maior e é explicado em termos do papel que desempenha nesse sistema maior. Juntando as coisas e não as separando. Há uma coordenação com as demais variáveis, onde as trocas das partes de um todo estão completamente ajustadas. Verificando-se assim, o comportamento de cada parte, no todo.
- **Teleologia:** a lógica sistêmica procura entender a inter-relação entre as diversas variáveis de um campo de forças que atuam entre si. O todo é diferente de cada uma das suas partes. Exemplo: o indivíduo é o que é pelo meio onde nasceu, pela educação que recebeu, pela forma de relacionamentos e cultura que conviveu. Existe grandes diferenças entre os indivíduos devido as influências que sofreram ao longo da vida e é isso que a Teoria Geral de Sistemas vai procurar explicar, o indivíduo é produto do meio em que vive, não está sozinho e isolado, tudo está fortemente conectado.
  - Os sistemas existem dentro de sistemas (uma pequena parte, faz parte de um todo maior);
  - Os sistemas são abertos (intercâmbio com o todo);
  - As funções de um sistema dependem de sua estrutura (pessoas, recursos, do meio onde está).

- **Teoria dos Sistemas – Características dos Sistemas**



Objetivo: Todo sistema tem algum objetivo que define um arranjo para alcançar essa finalidade.

O sistema sempre reagirá globalmente (todas as partes e outros sistemas) a qualquer alteração feita em uma das partes. O ajustamento é contínuo.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

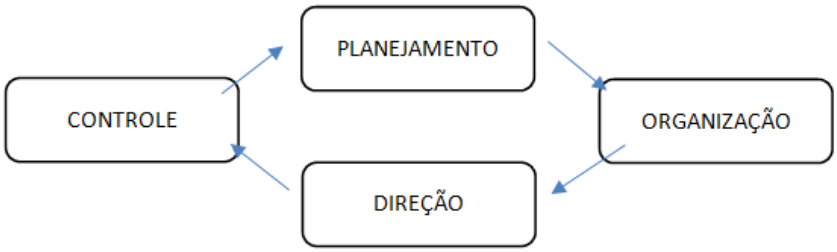
- **Teoria dos Sistemas – Sistema Aberto**
  - Está constantemente e de forma dual (entrega e recebimento) interagindo com o ambiente.
  - É capacitado para o crescimento, mudanças, adaptações ao ambiente, podendo também ser autor reprodutor sob certas condições.
  - É contingência do sistema aberto competir com outros sistemas.

- **Sistemas de Gestão Empresarial**

Existem diversos tipos de sistemas de gestão empresarial, uma vez que, atualmente, dois deles estão em destaque.
- BPM – Bussiness Process Management
- ERP – Enterprise Resource Planning.

São ferramentas que pretendem sistematizar os processos internos da empresa, gerenciando as informações.

- **Organização: Estrutura e recursos**



Planejamento – Conceito

Processo desenvolvido para o alcance de uma situação futura desejada. A organização estabelece num primeiro momento, por meio de um processo de definição de situação atual, de oportunidades, ameaças, forças e fraquezas, que são os objetos do processo de planejamento. O planejamento não é uma tarefa isolada, é um processo, uma sequência encadeada de atividades que trará um plano.

- Ele é o passo inicial;
- É uma maneira de ampliar as chances de sucesso.
- Reduzir a incerteza, jamais eliminá-la;
- **Lida com o futuro:** Porém, não se trata de adivinhar o future
- Reconhece como o presente pode influenciar o futuro, como as ações presentes podem desenhar o future;
- Organização ser PROATIVA e não REATIVA;
- Onde a Organização reconhecerá seus limites e suas competências;
- O processo de Planejamento é muito mais importante do que seu produto final (assertiva).

Idalberto Chiavenato: "Planejamento é um **processo** de **estabelecer objetivos** e **definir a maneira** como alcançá-los".
- **Processo:** Sequência de etapas que levam a um determinado fim. O resultado final do processo de planejamento é o PLANO.
- **Estabelecer objetivos:** Processo de estabelecer um fim.
- **Definir a maneira:** um meio, maneira de como alcançar.

Passos do Planejamento
- **Definição dos objetivos:** O que quer, onde quer chegar.
- **Determinar a situação atual:** Situar a Organização.
- **Desenvolver possibilidades sobre o futuro:** Antecipar eventos.
- Analisar e escolher entre as alternativas.
- Implementar o plano e avaliar o resultado.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

CONHECIMENTOS DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS MATERIAIS

CLASSIFICAÇÃO DE MATERIAIS. TIPOS DE CLASSIFICAÇÃO. GESTÃO DE ESTOQUES. COMPRAS. MODALIDADES DE COMPRA. CADASTRO DE FORNECEDORES. RECEBIMENTO E ARMAZENAGEM. ENTRADA. CONFERÊNCIA. CRITÉRIOS E TÉCNICAS DE ARMAZENAGEM

Recurso – Conceito = É aquele que gera, potencialmente ou de forma efetiva, riqueza.

Administração de Recursos - Conceitos - Atividade que planeja, executa e controla, nas condições mais eficientes e econômicas, o fluxo de material, partindo das especificações dos artigos e comprar até a entrega do produto terminado para o cliente.

É um sistema integrado com a finalidade de prover à administração, de forma contínua, recursos, equipamentos e informações essenciais para a execução de todas as atividades da Organização.

Evolução da Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais

A evolução da Administração de Materiais processou-se em várias fases:

- A Atividade exercida diretamente pelo proprietário da empresa, pois comprar era a essência do negócio;
- Atividades de compras como apoio às atividades produtivas se, portanto, integradas à área de produção;
- Condenação dos serviços envolvendo materiais, começando com o planejamento das matérias-primas e a entrega de produtos acabados, em uma organização independente da área produtiva;
- Agregação à área logística das atividades de suporte à área de marketing.

Com a mecanização, racionalização e automação, o excedente de produção se torna cada vez menos necessário, e nesse caso a Administração de Materiais é uma ferramenta fundamental para manter o equilíbrio dos estoques, para que não falte a matéria-prima, porém não haja excedentes.

Essa evolução da Administração de Materiais ao longo dessas fases produtivas baseou-se principalmente, pela necessidade de produzir mais, com custos mais baixos. Atualmente a Administração de Materiais tem como função principal o controle de produção e estoque, como também a distribuição dos mesmos.

As Três Fases da Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais:

1 – Aumentar a produtividade. Busca pela eficiência.

2 – Aumentar a qualidade sem preocupação em prejudicar outras áreas da Organização. Busca pela eficácia.

3 – Gerar a quantidade certa, no momento certo par atender bem o cliente, sem desperdício. Busca pela efetividade.

Visão Operacional e Visão Estratégica

Na visão operacional busca-se a melhoria relacionada a atividades específicas. Melhorar algo que já existe.

Na visão estratégica busca-se o diferencial. Fazer as coisas de um modo novo. Aqui se preocupa em garantir a alta performance de maneira sistêmica. Ou seja, envolvendo toda a organização de maneira interrelacional.

Com relação à Fábula de La Fontaine, a preocupação do autor era, conforme sua época, garantir a melhoria quantitativa das ações dos empregados. Aqueles que mantêm uma padronização de são recompensados pela Organização. Na moderna interpretação da Fábula a autora passa a idéia de que precisamos além de trabalhar investir no nosso talento de maneira diferencial. Assim, poderemos não só garantir a sustentabilidade da Organização para os diversos invernos como, também, fazê-los em Paris.

Historicamente, a administração de recursos materiais e patrimoniais tem seu foco na eficiência de processos – visão operacional. Hoje em dia, a administração de materiais passa a ser chamada de área de logística dentro das Organizações devido à ênfase na melhor maneira de facilitar o fluxo de produtos entre produtores e consumidores, de forma a obter o melhor nível de rentabilidade para a organização e maior satisfação dos clientes.

A Administração de Materiais possui hoje uma Visão Estratégica. Ou seja, foco em ser a melhor por meio da INOVAÇÃO e não baseado na melhor no que já existe. A partir da visão estratégica a Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais passa ser conhecida por LOGISTICA.

Sendo assim:

VISÃO OPERACIONAL	VISÃO ESTRATÉGICA
EFICIENCIA	EFETIVIDADE
ESPECIFICA	SISTEMICA
QUANTITATIVA	QUANTITATIVA E QUALTAITIVA
MELHORAR O QUE JÁ EXISTE	INOVAÇÃO
QUANTO	QUANDO

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

Princípios da Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais:

- Qualidade do material;
- Quantidade necessária;
- Prazo de entrega
- Preço;
- Condições de pagamento.

Qualidade do Material

O material deverá apresentar qualidade tal que possibilite sua aceitação dentro e fora da empresa (mercado).

Quantidade

Deverá ser estritamente suficiente para suprir as necessidades da produção e estoque, evitando a falta de material para o abastecimento geral da empresa bem como o excesso em estoque.

Prazo de Entrega

Deverá ser o menor possível, a fim de levar um melhor atendimento aos consumidores e evitar falta do material.

Menor Preço

O preço do produto deverá ser tal que possa situá-lo em posição da concorrência no mercado, proporcionando à empresa um lucro maior.

Condições de pagamento

Deverão ser as melhores possíveis para que a empresa tenha maior flexibilidade na transformação ou venda do produto.

Diferença Básica entre Administração de Materiais e Administração Patrimonial

A diferença básica entre Administração de Materiais e Administração Patrimonial é que a primeira se tem por produto final a distribuição ao consumidor externo e a área patrimonial é responsável, apenas, pela parte interna da logística. Seu produto final é a conservação e manutenção de bens.

A Administração de Materiais é, portanto um conjunto de atividades desenvolvidas dentro de uma empresa, de forma centralizada ou não, destinadas a suprir as diversas unidades, com os materiais necessários ao desempenho normal das respectivas atribuições. Tais atividades abrangem desde o circuito de reaprovisionamento, inclusive compras, o recebimento, a armazenagem dos materiais, o fornecimento dos mesmos aos órgãos requisitantes, até as operações gerais de controle de estoques etc.

A Administração de Materiais destina-se a dotar a administração dos meios necessários ao suprimento de materiais imprescindíveis ao funcionamento da organização, no tempo oportuno, na quantidade necessária, na qualidade requerida e pelo menor custo.

A oportunidade, no momento certo para o suprimento de materiais, influi no tamanho dos estoques. Assim, suprir antes do momento oportuno acarretará, em regra, estoques altos, acima das necessidades imediatas da organização. Por outro lado, a providência do suprimento após esse momento poderá levar a falta do material necessário ao atendimento de determinada necessidade da administração.

São tarefas da Administração de Materiais:

- Controle da produção;
- Controle de estoque;
- Compras;
- Recepção;
- Inspeção das entradas;
- Armazenamento;
- Movimentação;
- Inspeção de saída
- Distribuição.

Sem o estoque de certas quantidades de materiais que atendam regularmente às necessidades dos vários setores da organização, não se pode garantir um bom funcionamento e um padrão de atendimento desejável. Estes materiais, necessários à manutenção, aos serviços administrativos e à produção de bens e serviços, formam grupos ou classes que comumente constituem a classificação de materiais. Estes grupos recebem denominação de acordo com o serviço a que se destinam (manutenção, limpeza, etc.), ou à natureza dos materiais que neles são relacionados (tintas, ferragens, etc.), ou do tipo de demanda, estocagem, etc.

Classificação de Materiais

Classificar um material então é agrupá-lo segundo sua forma, dimensão, peso, tipo, uso etc. A classificação não deve gerar confusão, ou seja, um produto não poderá ser classificado de modo que seja confundido com outro, mesmo sendo semelhante. A classificação, ainda, deve ser feita de maneira que cada gênero de material ocupe seu respectivo local. Por exemplo: produtos químicos poderão estragar produtos alimentícios se estiverem próximos entre si. Classificar material, em outras palavras, significa ordená-lo segundo critérios adotados, agrupando-o de acordo com a semelhança, sem, contudo, causar confusão ou dispersão no espaço e alteração na qualidade.

O objetivo da classificação de materiais é definir uma catalogação, simplificação, especificação, normalização, padronização e codificação de todos os materiais componentes do estoque da empresa.

O sistema de classificação é primordial para qualquer Departamento de Materiais, pois sem ele não poderia existir um controle eficiente dos estoques, armazenagem adequada e funcionamento correto do almoxarifado.

O princípio da classificação de materiais está relacionado à:

Catalogação

A Catalogação é a primeira fase do processo de classificação de materiais e consiste em ordenar, de forma lógica, todo um conjunto de dados relativos aos itens identificados, codificados e cadastrados, de modo a facilitar a sua consulta pelas diversas áreas da empresa.

Simplificar material é, por exemplo, reduzir a grande diversidade de um item empregado para o mesmo fim. Assim, no caso de haver duas peças para uma finalidade qualquer, aconselha-se a simplificação, ou seja, a opção pelo uso de uma delas.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

NOÇÕES DE ARQUIVOLOGIA

CONCEITOS FUNDAMENTAIS DE ARQUIVOLOGIA. GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO E A GESTÃO DE DOCUMENTOS. DIAGNÓSTICOS DE ARQUIVOS. ARQUIVOS CORRENTES E INTERMEDIÁRIOS. PROTOCOLOS. AVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS. ARQUIVOS PERMANENTES. TIPOLOGIAS DOCUMENTAIS E SUPORTES FÍSICOS. MICROFILMAGEM. AUTOMAÇÃO. PRESERVAÇÃO, CONSERVAÇÃO E RESTAURAÇÃO DE DOCUMENTOS

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

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

- **Princípios da Arquivologia**

Conceito e Definição de Princípios Arquivísticos

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

Princípio da Proveniência

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

Princípio da Organicidade

A organicidade refere-se à inter-relação entre os documentos de um mesmo fundo arquivístico. Este princípio destaca que os documentos não devem ser vistos de forma isolada, mas como parte de um conjunto maior que reflete as atividades e funções da entidade produtora. A organicidade permite que se compreenda a estrutura organizacional e os processos administrativos que deram origem aos documentos, proporcionando uma visão mais completa e precisa das informações contidas no arquivo.

Princípio da Indivisibilidade

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

Princípio da Cumulatividade

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

Princípio da Ordem Original

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

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

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

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

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

Fundamentos da Arquivologia

Definição e Importância dos Fundamentos

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

Gestão Documental

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

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

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

Ciclo Vital dos Documentos

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

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

Classificação e Ordenação de Documentos

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

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

Conservação e Preservação de Documentos

A conservação e a preservação de documentos são práticas essenciais para garantir a longevidade e a integridade dos arquivos. A conservação envolve medidas preventivas e corretivas para proteger os documentos contra danos físicos, químicos ou biológicos. Isso pode incluir o uso de materiais de arquivamento apropriados, controle ambiental, e técnicas de restauração.

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

Importância da Capacitação Profissional

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

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

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

Gerenciamento da Informação

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

Componentes:

1. Criação e Captura:

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

2. Organização:

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

3. Armazenamento:

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

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

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

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

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

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

Comunicabilidade

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

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

Apresentação

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

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

Atenção

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

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

Cortesia

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

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

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

- **Interesse**

Demonstrar interesse vai além de simplesmente prestar atenção; envolve a atitude proativa de se colocar à disposição do cliente e buscar compreender suas necessidades de forma integral. Um atendente interessado faz perguntas, oferece sugestões e mostra-se empenhado em encontrar a melhor solução para o cliente, mesmo quando a demanda não é claramente expressa.

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

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

- **Presteza e Eficiência**

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

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

- **Tolerância e Discrição**

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

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

- **Conduta e Objetividade**

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

A objetividade, por sua vez, é uma habilidade que facilita a comunicação e torna o atendimento mais eficiente. Ao se comunicar com clareza e precisão, o atendente evita mal-entendidos e permite que o cliente compreenda facilmente as informações e soluções apresentadas. O uso de uma linguagem simples e direta é fundamental para garantir que a mensagem seja transmitida de forma clara e sem ambiguidades.

Aprimoramento Contínuo e Treinamento

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

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

- **Personalização do Atendimento**

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

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

- **Resolução Eficaz de Problemas e Reclamações**

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

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

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

DIREITO CONSTITUCIONAL

DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS (DIREITOS E DEVERES INDIVIDUAIS E COLETIVOS

Dos Direitos E Garantias Fundamentais

Os direitos individuais estão elencados no caput do Artigo 5º da CF. São eles:

- **Direito à Vida**

O direito à vida deve ser observado por dois prismas: o direito de permanecer vivo e o direito de uma vida digna.

O direito de permanecer vivo pode ser observado, por exemplo, na vedação à pena de morte (salvo em caso de guerra declarada).

Já o direito à uma vida digna, garante as necessidades vitais básicas, proibindo qualquer tratamento desumano como a tortura, penas de caráter perpétuo, trabalhos forçados, cruéis, etc.

- **Direito à Liberdade**

O direito à liberdade consiste na afirmação de que ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa, senão em virtude de lei. Tal dispositivo representa a consagração da autonomia privada.

Trata-se a liberdade, de direito amplo, já que compreende, dentre outros, as liberdades: de opinião, de pensamento, de locomoção, de consciência, de crença, de reunião, de associação e de expressão.

- **Direito à Igualdade**

A igualdade, princípio fundamental proclamado pela Constituição Federal e base do princípio republicano e da democracia, deve ser encarada sob duas óticas, a igualdade material e a igualdade formal.

A igualdade formal é a identidade de direitos e deveres concedidos aos membros da coletividade por meio da norma.

Por sua vez, a igualdade material tem por finalidade a busca da equiparação dos cidadãos sob todos os aspectos, inclusive o jurídico. É a consagração da máxima de Aristóteles, para quem o princípio da igualdade consistia em tratar igualmente os iguais e desigualmente os desiguais na medida em que eles se desigualam.

Sob o pálio da igualdade material, caberia ao Estado promover a igualdade de oportunidades por meio de políticas públicas e leis que, atentos às características dos grupos menos favorecidos, compensassem as desigualdades decorrentes do processo histórico da formação social.

- **Direito à Privacidade**

Para o estudo do Direito Constitucional, a privacidade é gênero, do qual são espécies a intimidade, a honra, a vida privada e a imagem. De maneira que, os mesmos são invioláveis e a eles assegura-se o direito à indenização pelo dano moral ou material decorrente de sua violação.

- **Direito à Honra**

O direito à honra almeja tutelar o conjunto de atributos pertinentes à reputação do cidadão sujeito de direitos, exatamente por tal motivo, são previstos no Código Penal.

- **Direito de Propriedade**

É assegurado o direito de propriedade, contudo, com restrições, como por exemplo, de que se atenda à função social da propriedade. Também se enquadram como espécies de restrição do direito de propriedade, a requisição, a desapropriação, o confisco e o usucapião.

Do mesmo modo, é no direito de propriedade que se asseguram a inviolabilidade do domicílio, os direitos autorais (propriedade intelectual) e os direitos reativos à herança.

Destes direitos, emanam todos os incisos do Art. 5º, da CF/88, conforme veremos abaixo:

TÍTULO II
DOS DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS

CAPÍTULO I
DOS DIREITOS E DEVERES INDIVIDUAIS E COLETIVOS

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo - se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

I - homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações, nos termos desta Constituição;

II - ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei;

III - ninguém será submetido a tortura nem a tratamento desumano ou degradante;

IV - é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato;

V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

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

VII - é assegurada, nos termos da lei, a prestação de assistência religiosa nas entidades civis e militares de internação coletiva;

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

VIII - ninguém será privado de direitos por motivo de crença religiosa ou de convicção filosófica ou política, salvo se as invocar para eximir - se de obrigação legal a todos imposta e recusar - se a cumprir prestação alternativa, fixada em lei;

IX - é livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença;

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

XI - a casa é asilo inviolável do indivíduo, ninguém nela podendo penetrar sem consentimento do morador, salvo em caso de flagrante delito ou desastre, ou para prestar socorro, ou, durante o dia, por determinação judicial;(Vide Lei nº 13.105, de 2015)(Vigência)

XII - é inviolável o sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das comunicações telefônicas, salvo, no último caso, por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal;(Vide Lei nº 9.296, de 1996)

XIII - é livre o exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão, atendidas as qualificações profissionais que a lei estabelecer;

XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional;

XV - é livre a locomoção no território nacional em tempo de paz, podendo qualquer pessoa, nos termos da lei, nele entrar, permanecer ou dele sair com seus bens;

XVI - todos podem reunir - se pacificamente, sem armas, em locais abertos ao público, independentemente de autorização, desde que não frustrem outra reunião anteriormente convocada para o mesmo local, sendo apenas exigido prévio aviso à autoridade competente;

XVII - é plena a liberdade de associação para fins lícitos, vedada a de caráter paramilitar;

XVIII - a criação de associações e, na forma da lei, a de cooperativas independem de autorização, sendo vedada a interferência estatal em seu funcionamento;

XIX - as associações só poderão ser compulsoriamente dissolvidas ou ter suas atividades suspensas por decisão judicial, exigindo - se, no primeiro caso, o trânsito em julgado;

XX - ninguém poderá ser compelido a associar - se ou a permanecer associado;

XXI - as entidades associativas, quando expressamente autorizadas, têm legitimidade para representar seus filiados judicial ou extrajudicialmente;

XXII - é garantido o direito de propriedade;

XXIII - a propriedade atenderá a sua função social;

XXIV - a lei estabelecerá o procedimento para desapropriação por necessidade ou utilidade pública, ou por interesse social, mediante justa e prévia indenização em dinheiro, ressalvados os casos previstos nesta Constituição;

XXV - no caso de iminente perigo público, a autoridade competente poderá usar de propriedade particular, assegurada ao proprietário indenização ulterior, se houver dano;

XXVI - a pequena propriedade rural, assim definida em lei, desde que trabalhada pela família, não será objeto de penhora para pagamento de débitos decorrentes de sua atividade produtiva, dispondo a lei sobre os meios de financiar o seu desenvolvimento;

XXVII - aos autores pertence o direito exclusivo de utilização, publicação ou reprodução de suas obras, transmissível aos herdeiros pelo tempo que a lei fixar;

XXVIII - são assegurados, nos termos da lei:

a) a proteção às participações individuais em obras coletivas e à reprodução da imagem e voz humanas, inclusive nas atividades desportivas;

b) o direito de fiscalização do aproveitamento econômico das obras que criarem ou de que participarem aos criadores, aos intérpretes e às respectivas representações sindicais e associativas;

XXIX - a lei assegurará aos autores de inventos industriais privilégio temporário para sua utilização, bem como proteção às criações industriais, à propriedade das marcas, aos nomes de empresas e a outros signos distintivos, tendo em vista o interesse social e o desenvolvimento tecnológico e econômico do País;

XXX - é garantido o direito de herança;

XXXI - a sucessão de bens de estrangeiros situados no País será regulada pela lei brasileira em benefício do cônjuge ou dos filhos brasileiros, sempre que não lhes seja mais favorável a lei pessoal do «de cujus»;

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado; (Regulamento) (Vide Lei nº 12.527, de 2011)

XXXIV - são a todos assegurados, independentemente do pagamento de taxas:

a) o direito de petição aos Poderes Públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder;

b) a obtenção de certidões em repartições públicas, para defesa de direitos e esclarecimento de situações de interesse pessoal;

XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;

XXXVI - a lei não prejudicará o direito adquirido, o ato jurídico perfeito e a coisa julgada;

XXXVII - não haverá juízo ou tribunal de exceção;

XXXVIII - é reconhecida a instituição do júri, com a organização que lhe der a lei, assegurados:

a) a plenitude de defesa;

b) o sigilo das votações;

c) a soberania dos veredictos;

d) a competência para o julgamento dos crimes dolosos contra a vida;

XXXIX - não há crime sem lei anterior que o defina, nem pena sem prévia cominação legal;

XL - a lei penal não retroagirá, salvo para beneficiar o réu;

XLI - a lei punirá qualquer discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

XLII - a prática do racismo constitui crime inafiançável e imprescritível, sujeito à pena de reclusão, nos termos da lei;

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

DIREITO ADMINISTRATIVO

ATO ADMINISTRATIVO: CONCEITO, REQUISITOS, ATRIBUTOS, CLASSIFICAÇÃO E ESPÉCIES

O ato administrativo é a manifestação unilateral de vontade da Administração Pública, ou de quem exerça função administrativa, produzida sob regime jurídico de Direito Público e destinada a gerar efeitos jurídicos imediatos em situações concretas ou gerais. Por meio dele, a Administração declara, constitui, modifica, reconhece ou extingue direitos, deveres e situações jurídicas, sempre vinculada ao interesse público e aos limites impostos pelo ordenamento jurídico.

A unilateralidade é uma característica central do ato administrativo. Isso significa que sua formação depende da vontade da Administração, ainda que possa afetar terceiros ou depender de provocação do interessado. Quando a Administração concede uma licença, aplica uma multa, nomeia um servidor, expede uma autorização ou declara a nulidade de determinado ato, ela atua mediante ato administrativo.

▸ Ato administrativo, ato da Administração e fato administrativo

Distinções necessárias

Nem todo ato praticado pela Administração Pública é ato administrativo em sentido técnico. A expressão ato da Administração é mais ampla e compreende todos os comportamentos jurídicos praticados pela Administração, inclusive atos regidos predominantemente pelo Direito Privado, atos políticos e contratos. O ato administrativo, por sua vez, está ligado ao exercício da função administrativa sob regime jurídico público.

O fato administrativo corresponde a uma ocorrência material relacionada à atividade administrativa, sem conteúdo imediato de declaração jurídica. A construção de uma ponte, a demolição de uma estrutura perigosa e a execução física de um serviço são exemplos de fatos administrativos quando representam a realização material de decisões previamente tomadas.

▸ Atos bilaterais e multilaterais

Relação com a atuação administrativa

Embora o ato administrativo seja tradicionalmente compreendido como manifestação unilateral, a Administração também participa de ajustes bilaterais e multilaterais. Os atos bilaterais envolvem duas vontades, como ocorre nos contratos administrativos. Os atos multilaterais envolvem mais de duas vontades ou sujeitos cooperantes, como certos convênios e instrumentos de cooperação.

Essa distinção é relevante porque os atos administrativos propriamente ditos nascem da vontade unilateral da Administração, enquanto os ajustes bilaterais e multilaterais exigem convergência de vontades. Ainda assim, todos podem estar vinculados à função administrativa e ao interesse público.

▸ Regime jurídico-administrativo

Interesse público e controle jurídico

O ato administrativo é marcado pela submissão ao regime jurídico-administrativo, composto por prerrogativas e limitações. As prerrogativas permitem à Administração impor determinadas decisões em nome do interesse público. As limitações impedem abusos, exigindo competência, finalidade, forma adequada, motivo legítimo, objeto válido, motivação quando necessária e possibilidade de controle.

Requisitos de validade do ato administrativo

▸ Competência administrativa

Agente legalmente autorizado

A competência é o requisito que define quem pode praticar validamente o ato administrativo. Nenhum agente público pode agir apenas por vontade própria, pois sua atuação depende de atribuição conferida pelo ordenamento jurídico. A competência é, em regra, obrigatória, irrenunciável e exercida nos limites estabelecidos para o cargo, órgão ou entidade. Quando o ato é praticado por agente absolutamente incompetente, pode haver vício grave; quando o defeito é menos intenso e não envolve competência exclusiva, pode ser admitida correção posterior, conforme o caso.

▸ Finalidade

Direcionamento obrigatório ao interesse público

A finalidade indica o resultado jurídico e social que o ato deve perseguir. Todo ato administrativo deve buscar o interesse público previsto na norma que autoriza sua prática. Quando a Administração utiliza uma competência para alcançar objetivo estranho ao previsto em lei, ocorre desvio de finalidade. Esse vício é especialmente relevante porque demonstra uso inadequado do poder administrativo, ainda que o ato aparente regularidade formal.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

- **Forma**

Exteriorização válida da vontade administrativa

A forma é o modo pelo qual o ato administrativo se manifesta. Em regra, os atos administrativos devem ser escritos, documentados e formalizados de maneira que permita controle, publicidade e segurança jurídica. A forma também pode envolver procedimentos prévios, pareceres, notificações, publicações e registros. O defeito de forma pode invalidar o ato quando comprometer garantia essencial, finalidade legal ou possibilidade de controle.

- **Motivo e motivação**

Fundamento fático e jurídico do ato

O motivo é a situação de fato e de direito que autoriza ou exige a prática do ato administrativo. Já a motivação é a exposição expressa desses fundamentos pela Administração. Assim, o motivo existe no plano da realidade e da norma; a motivação aparece na justificativa formal apresentada no próprio ato ou em documento que o acompanhe.

A motivação é essencial para permitir controle, transparência e verificação da legitimidade administrativa. Mesmo nos atos discricionários, em que há margem de escolha, a Administração deve demonstrar que sua decisão respeitou os limites legais, a razoabilidade, a proporcionalidade e a finalidade pública.

- **Objeto do ato administrativo**

Conteúdo jurídico produzido pelo ato

O objeto é o efeito jurídico imediato produzido pelo ato administrativo. Para ser válido, deve ser lícito, possível, determinado ou determinável e moralmente adequado. O objeto ilícito contraria o ordenamento jurídico. O objeto impossível não pode ser executado material ou juridicamente. O objeto incerto impede a identificação clara dos efeitos do ato. O objeto imoral viola padrões mínimos de honestidade, boa-fé e finalidade pública.

Atributos e classificação dos atos administrativos

- **Atributos do ato administrativo**

Presunção de legitimidade, imperatividade, autoexecutoriedade e tipicidade

Os atributos são características jurídicas que distinguem os atos administrativos de muitos atos praticados nas relações privadas. Eles decorrem do regime jurídico-administrativo e permitem que a Administração Pública atue de modo eficiente na realização do interesse público, sem afastar o controle de legalidade e a proteção dos direitos dos administrados.

A presunção de legitimidade significa que o ato administrativo é considerado válido e conforme o Direito até que se prove o contrário. A presunção de veracidade, associada a esse atributo, indica que os fatos declarados pela Administração também são tidos como verdadeiros inicialmente. Essa presunção não é absoluta, pois o interessado pode demonstrar ilegalidade, erro ou falsidade.

A imperatividade permite que certos atos administrativos imponham obrigações independentemente da concordância do destinatário. É o que ocorre, por exemplo, em multas, interdições, ordens administrativas e determinações de fiscalização. A autoexecutoriedade autoriza a Administração, em hipóteses admitidas juridicamente, a executar diretamente suas decisões sem necessidade de ordem judicial prévia. Já a tipicidade exige que o ato corresponda a uma forma previamente reconhecida pelo ordenamento, impedindo criações administrativas arbitrárias.

- **Classificação dos atos administrativos**

Critérios de organização dos atos

A classificação dos atos administrativos facilita a compreensão de seus efeitos, de sua forma de produção e do grau de liberdade conferido ao administrador. Um mesmo ato pode receber mais de uma classificação, conforme o critério adotado.

A tabela abaixo apresenta categorias relevantes de modo didático:

Critério	Classificação	Característica
Destinatários	Individuais ou especiais	Dirigem-se a pessoas ou situações determinadas
Liberdade decisória	Vinculados	A lei define todos os elementos do ato
Liberdade decisória	Discricionários	Há margem de escolha dentro dos limites legais
Posição da Administração	Atos de império	Impõem comandos com supremacia administrativa
Finalidade interna	Atos de expediente	Organizam rotinas e andamento administrativo
Formação da vontade	Simples	Resultam da manifestação de um único órgão
Formação da vontade	Complexos	Dependem da conjugação de vontades de mais de um órgão

- **Atos vinculados e discricionários**

Grau de liberdade do administrador

Nos atos vinculados, a Administração não possui liberdade de escolha relevante, pois a lei determina quando, como e com que conteúdo o ato deve ser praticado. Nos atos discricionários, existe margem de apreciação quanto à conveniência, oportunidade ou escolha do conteúdo, sempre dentro dos limites jurídicos. A discricionariedade não significa liberdade absoluta, pois permanece sujeita à competência, finalidade, motivação, proporcionalidade e controle.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO PÚBLICA

NOÇÕES DE ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA: CENTRALIZAÇÃO, DESCENTRALIZAÇÃO, CONCENTRAÇÃO E DESCONCENTRAÇÃO. ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA: EMPRESAS PÚBLICAS, SOCIEDADES DE ECONOMIA MISTA, FUNDAÇÕES E AUTARQUIAS

Organização administrativa: noções gerais

Conceito de organização administrativa

Estrutura criada para o exercício da função administrativa

A organização administrativa corresponde ao modo como o Estado estrutura pessoas, órgãos e entidades para exercer a função administrativa. Essa organização define quem executa as atividades públicas, como as competências são distribuídas, quais entidades integram a Administração Pública e de que maneira o Poder Público se relaciona com particulares que colaboram na execução de serviços ou atividades de interesse coletivo.

No Direito Administrativo, estudar a organização administrativa significa compreender a arquitetura institucional da Administração Pública. O Estado não atua de forma abstrata; ele age por meio de pessoas jurídicas, órgãos, agentes e entidades. Cada um desses elementos possui função própria dentro do aparelho administrativo, permitindo a prestação de serviços públicos, o exercício do poder de polícia, a regulação de atividades, a gestão de bens e a execução de políticas públicas.

Administração Pública em sentido subjetivo e objetivo

Quem exerce e o que é exercido

A Administração Pública pode ser analisada em sentido subjetivo e em sentido objetivo. Em sentido subjetivo, orgânico ou formal, a expressão indica o conjunto de pessoas, órgãos e entidades responsáveis pelo desempenho da função administrativa. Nesse enfoque, observa-se quem integra a Administração Pública, como ministérios, secretarias, autarquias, fundações públicas, empresas públicas e sociedades de economia mista.

Em sentido objetivo, material ou funcional, a Administração Pública representa a própria atividade administrativa. Nesse caso, o foco não está em quem atua, mas no que é realizado: prestação de serviços públicos, intervenção administrativa, fomento, polícia administrativa, regulação, fiscalização e gestão de interesses coletivos. Essa distinção é importante porque permite separar a estrutura administrativa da atividade administrativa.

Administração direta e Administração indireta

Execução centralizada e execução por entidades próprias

A Administração direta é formada pelas pessoas políticas: União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Essas pessoas possuem capacidade política, pois podem editar leis, organizar seus governos e exercer competências constitucionais. Dentro delas existem órgãos públicos, como ministérios, secretarias, departamentos, procuradorias e repartições, que não possuem personalidade jurídica própria, mas exercem competências em nome da pessoa política a que pertencem.

A Administração indireta é composta por entidades administrativas com personalidade jurídica própria, criadas ou autorizadas pelo Estado para desempenhar atividades específicas. Integram esse conjunto as autarquias, fundações públicas, empresas públicas e sociedades de economia mista. Essas entidades não possuem capacidade política, mas possuem capacidade administrativa, pois podem gerir patrimônio, contratar, responder judicialmente e executar atividades dentro dos limites definidos por sua finalidade institucional.

Pessoas políticas e pessoas administrativas

Capacidade política e capacidade administrativa

As pessoas políticas são entes federativos dotados de autonomia política, legislativa, administrativa e financeira. Elas exercem competências constitucionais e estruturam a Administração direta. Já as pessoas administrativas integram a Administração indireta e recebem competências específicas para executar atividades públicas de forma descentralizada. A diferença central está no alcance da autonomia: pessoas políticas possuem poder político; pessoas administrativas possuem apenas autonomia administrativa, sempre vinculada à finalidade para a qual foram criadas.

Desconcentração, descentralização e órgãos públicos

Desconcentração administrativa

Distribuição interna de competências

A desconcentração administrativa ocorre quando uma mesma pessoa jurídica distribui internamente suas competências entre órgãos públicos. Não há criação de nova pessoa jurídica, mas apenas repartição de atribuições dentro da própria Administração direta ou dentro de uma entidade da Administração indireta. Assim, quando a União organiza ministérios, secretarias, departamentos, coordenadorias e superintendências, está realizando desconcentração.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

A finalidade da desconcentração é tornar a atuação administrativa mais eficiente, especializada e próxima das necessidades concretas. Como o Estado exerce inúmeras funções, seria inviável concentrar todas as decisões em um único centro. Por isso, a Administração cria órgãos com competências específicas, permitindo melhor divisão de trabalho, hierarquia, coordenação e controle interno.

- **Descentralização administrativa**

Transferência da execução a outra pessoa jurídica

A descentralização ocorre quando o Estado transfere a execução de determinada atividade administrativa a outra pessoa jurídica. Diferentemente da desconcentração, aqui há mais de uma pessoa jurídica envolvida. A atividade deixa de ser exercida diretamente pelo ente político e passa a ser desempenhada por entidade administrativa ou por particular colaborador, conforme o modelo adotado.

A descentralização pode ocorrer por outorga ou por delegação. Na outorga, o Estado cria ou autoriza a criação de uma entidade da Administração indireta e lhe transfere a titularidade e a execução de determinada atividade, como ocorre com autarquias e fundações públicas. Na delegação, o Estado transfere apenas a execução da atividade a particulares, normalmente por contrato ou ato administrativo, sem retirar de si a titularidade do serviço.

A tabela abaixo ajuda a diferenciar os dois institutos centrais da organização administrativa:

Instituto	Característica principal	Personalidade jurídica nova
Desconcentração	Distribuição interna de competências dentro da mesma pessoa jurídica	Não
Descentralização	Transferência da execução a outra pessoa jurídica	Sim

- **Órgãos públicos**

Natureza jurídica e teoria do órgão

Órgãos públicos são centros de competência criados dentro de uma pessoa jurídica para desempenhar funções administrativas. Eles não possuem personalidade jurídica própria. Por isso, não são titulares de patrimônio próprio, não assumem direitos em nome próprio e, em regra, não respondem judicialmente como pessoas autônomas. Quem responde pelos atos praticados pelo órgão é a pessoa jurídica à qual ele pertence.

A teoria do órgão explica que a atuação do agente público é imputada diretamente à pessoa jurídica estatal. Assim, quando um servidor atua no exercício regular de suas atribuições, não se considera que ele esteja apenas representando o Estado como terceiro; considera-se que a própria pessoa jurídica atua por meio dele. Essa teoria facilita a compreensão da responsabilidade administrativa e da imputação dos atos praticados no exercício da função pública.

- **Criação, extinção e capacidade processual dos órgãos**

Competência, estrutura e atuação em juízo

A criação e a extinção de órgãos públicos dependem de previsão normativa adequada, pois envolvem organização administrativa, distribuição de competências, estrutura interna e, muitas vezes, impacto orçamentário. Como os órgãos não possuem personalidade jurídica própria, sua existência está vinculada à pessoa jurídica que os integra.

Em regra, órgãos públicos não possuem capacidade processual, justamente por não terem personalidade jurídica. Contudo, admite-se capacidade processual excepcional para alguns órgãos independentes ou autônomos quando necessário à defesa de suas prerrogativas institucionais. Essa possibilidade não transforma o órgão em pessoa jurídica; apenas reconhece sua aptidão limitada para atuar em juízo em situações específicas, especialmente quando está em discussão a proteção de suas competências constitucionais ou legais.

Administração indireta e pessoas administrativas

- **Administração indireta**

Entidades com personalidade jurídica própria

A Administração indireta é formada por entidades administrativas criadas ou autorizadas pelo Estado para executar atividades específicas de forma descentralizada. Diferentemente dos órgãos públicos, essas entidades possuem personalidade jurídica própria, patrimônio próprio, capacidade administrativa e aptidão para assumir direitos e obrigações em nome próprio. Elas não são meras repartições internas da Administração direta, mas pessoas jurídicas distintas, ainda que vinculadas ao ente político que as criou ou autorizou.

A existência da Administração indireta permite maior especialização, autonomia gerencial e eficiência na execução de determinadas atividades públicas. Quando o Estado entende que certa função pode ser desempenhada de modo mais técnico, especializado ou operacionalmente autônomo, pode criar uma entidade própria para esse fim. Essa descentralização, entretanto, não afasta o controle estatal, pois a entidade continua sujeita à finalidade pública que justificou sua criação.

- **Características comuns das pessoas administrativas**

Personalidade, patrimônio, finalidade e controle

As pessoas administrativas possuem autonomia administrativa, mas não possuem autonomia política. Isso significa que elas podem gerir seus recursos, celebrar contratos, praticar atos administrativos, contratar pessoal conforme o regime aplicável e responder judicialmente por seus atos. Porém, não podem legislar, criar competências próprias fora de sua finalidade institucional nem atuar como entes federativos.

Algumas características ajudam a compreender o regime comum das entidades da Administração indireta:

- Possuem personalidade jurídica própria, o que as diferencia dos órgãos públicos.
- São criadas ou autorizadas pelo Poder Público para cumprir finalidade específica.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

Editora Solução
a solução para o seu concurso!



GOSTOU DESSE MATERIAL?

Então não pare por aqui: a versão **COMPLETA** vai te deixar ainda mais perto da sua aprovação e da tão sonhada estabilidade. Aproveite o **DESCONTO EXCLUSIVO** que liberamos para Você!

EU QUERO DESCONTO!