



AVISO IMPORTANTE:

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.**

POR QUE INVESTIR NA **APOSTILA COMPLETA?**



Conteúdo totalmente
alinhado ao edital



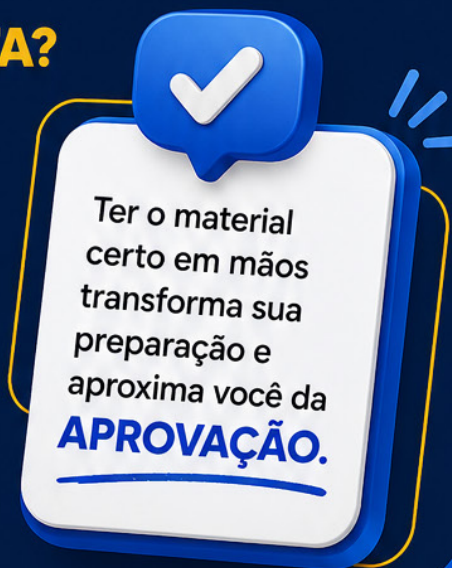
Teoria **clara, objetiva**
e sempre **atualizada**



Questões **gabaritadas**



Diferentes práticas que
otimizam seus estudos



Garanta agora o acesso completo e
aumente suas chances de aprovação:

<https://www.editoragabaritei.com.br/>





UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA

UFBA

Assistente em Administração

PREPARATÓRIA

GBT-102JL-26

SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados.	7
Gêneros e tipologia textual.	28
Ortografia oficial.	34
Mecanismos de coesão textual. Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciação textual.	40
Emprego de tempos e modos verbais. Estrutura morfosintática do período. Emprego das classes de palavras;	44
Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração; Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração;	55
Emprego dos sinais de pontuação;	63
Concordância verbal e nominal.	65
Regência verbal e nominal.	68
Emprego do sinal indicativo de crase.	70
Colocação pronominal	72
Reescrita de frases e parágrafos do texto.	73
Significação das palavras.	73
Substituição de palavras ou de trechos de texto.	76
Reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto.	78
Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade. Manual de Redação da Presidência da República – 3ª edição / Parte I.	78

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Administração Pública Federal: Disposições Gerais (Constituição Federal, Título III, Capítulo VII).	105
Agente Público: função pública, atendimento ao cidadão.....	109
Regime Jurídico dos Servidores Públicos Federais - Direitos, deveres, proibições e responsabilidades (Lei nº 8.112, de 11/12/1990).	121
Ética na Administração Pública Federal (Decreto nº 1.171, de 22/06/1994) e sanções aplicáveis aos agentes públicos nos casos de enriquecimento ilícito (Lei nº. 8.429, de 02/06/1992) e alterações posteriores.....	147
Estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação (Lei nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005).	161

Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13709, de 14 de agosto de 2018).	168
Estatuto e Regimento Geral da UFBA	182
Processo Administrativo: normas básicas no âmbito da Administração Federal. (Lei nº 9.784, de 29/01/1999), e alterações posteriores.	208
Acesso à informação: Lei nº 12.527/2011; e Decreto nº 7.724/2012.	215
Decreto nº 9.830/2019.	232

INFORMÁTICA BÁSICA

Correio eletrônico.	237
Edição de textos, planilhas e apresentações (ambiente Microsoft Office, versões 2010, 2013 e 365).	241
Noções de sistema operacional (ambiente Windows, versões 7, 8 e 10).	256
Redes de computadores: conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet.	309
Programas de navegação: Mozilla Firefox e Google Chrome.	309
Programa de correio eletrônico: MS Outlook.	318
Sítios de busca e pesquisa na Internet.	318
Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.	318
Segurança da informação: procedimentos de segurança.	318
Noções de vírus, worms e pragas virtuais.	318
Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, antispyware etc.).	318
Procedimentos de backup.	318

NOÇÕES DE DIREITO ADMINISTRATIVO

Estado, governo e Administração Pública: conceitos; elementos; poderes; organização; natureza; fins; e princípios.	325
Organização administrativa da União: administração direta e indireta.	328
Agentes públicos: espécies e classificação; poderes, deveres e prerrogativas; cargo, emprego e função pública.	337
Poderes administrativos: poder hierárquico; poder disciplinar; poder regulamentar; poder de polícia; uso e abuso do poder.	337
Serviços públicos: conceito, classificação, regulamentação e controle; forma, meios e requisitos; delegação (concessão, permissão e autorização).	341
Controle e responsabilização da Administração: controle administrativo; controle judicial; controle legislativo; responsabilidade civil do Estado.	348

Lei nº 14.133/2021. Licitações: conceito; objeto; finalidades; princípios; obrigatoriedade; dispensa; inexigibilidade; vedação; modalidades; procedimentos; fases; revogação; invalidação; desistência; e controle.	356
--	------------

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Características básicas das organizações formais modernas: tipos de estrutura organizacional; natureza; finalidades; e critérios de departamentalização.....	401
Processo organizacional: planejamento; direção; comunicação; controle; e avaliação.....	410
Gestão de processos.....	417
Gestão da qualidade.....	426
Gestão de projetos.....	431

NOÇÕES DE GESTÃO DE PESSOAS

Conceitos, importância, relação com os outros sistemas de organização.....	443
A função do órgão de gestão de pessoas: atribuições básicas e objetivos, políticas e sistemas de informações gerenciais.....	443
Comportamento organizacional: Relação indivíduo/organização, motivação, liderança.....	447

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS MATERIAIS

Classificação de materiais. Tipos de classificação.	455
Gestão de estoques.....	464
Compras. Modalidades de compra. Cadastro de fornecedores.	471
Recebimento e armazenagem. Entrada. Conferência. Critérios e técnicas de armazenagem.	477

NOÇÕES DE ARQUIVOLOGIA

Conceitos fundamentais de arquivologia.	485
Gerenciamento da informação e a gestão de documentos.....	490
Diagnósticos.....	492
Arquivos correntes e intermediário.	495
Protocolos.....	499
Avaliação de documentos.....	502
Arquivos permanentes.	505
Tipologias documentais e suportes físicos. Microfilmagem. Automação.....	505
Preservação, conservação e restauração de documentos.	508

NOÇÕES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Qualidade no atendimento ao público: comunicabilidade; apresentação; atenção; cortesia; interesse; presteza; eficiência; tolerância; discrição; conduta; objetividade.	511
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.	517
Postura profissional e relações interpessoais.	524
Comunicação.	531



▪ **COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS DE GÊNEROS VARIADOS. .**

LEITURA

A leitura é prática de interação social de linguagem. A leitura, como prática social, exige um leitor crítico que seja capaz de mobilizar seus conhecimentos prévios, quer linguísticos e textuais, quer de mundo, para preencher os vazios do texto, construindo novos significados. Esse leitor parte do já sabido/conhecido, mas, superando esse limite, incorpora, de forma reflexiva, novos significados a seu universo de conhecimento para melhor entender a realidade em que vive.

COMPREENSÃO

A compreensão de um texto é a análise e decodificação do que está realmente escrito nele, das frases e ideias ali presentes. A compreensão de texto significa decodificá-lo para entender o que foi dito. É a análise objetiva e a assimilação das palavras e ideias presentes no texto.

Para ler e entender um texto é necessário obter dois níveis de leitura: informativa e de reconhecimento.

Um texto para ser compreendido deve apresentar ideias seletas e organizadas, através dos parágrafos que é composto pela ideia central, argumentação/desenvolvimento e a conclusão do texto.

Quando se diz que uma pessoa tem a compreensão de algo, significa que é dotada do perfeito domínio intelectual sobre o assunto.

Para que haja a compreensão de algo, como um texto, por exemplo, é necessária a sua interpretação. Para isso, o indivíduo deve ser capaz de desvendar o significado das construções textuais, com o intuito de compreender o sentido do contexto de uma frase.

Assim, quando não há uma correta interpretação da mensagem, consequentemente não há a correta compreensão da mesma.

INTERPRETAÇÃO

Interpretar é a ação ou efeito que estabelece uma relação de percepção da mensagem que se quer transmitir, seja ela simultânea ou consecutiva, entre duas pessoas ou entidades.

A importância dada às questões de interpretação de textos deve-se ao caráter interdisciplinar, o que equivale dizer que a competência de ler texto interfere decididamente no aprendizado

em geral, já que boa parte do conhecimento mais importante nos chega por meio da linguagem escrita. A maior herança que a escola pode legar aos seus alunos é a competência de ler com autonomia, isto é, de extrair de um texto os seus significados.

Num texto, cada uma das partes está combinada com as outras, criando um todo que não é mero resultado da soma das partes, mas da sua articulação. Assim, a apreensão do significado global resulta de várias leituras acompanhadas de várias hipóteses interpretativas, levantadas a partir da compreensão de dados e informações inscritos no texto lido e do nosso conhecimento do mundo.

A interpretação do texto é o que podemos concluir sobre ele, depois de estabelecer conexões entre o que está escrito e a realidade. São as conclusões que podemos tirar com base nas ideias do autor. Essa análise ocorre de modo subjetivo, e são relacionadas com a dedução do leitor.

A interpretação de texto é o elemento-chave para o resultado acadêmico, eficiência na solução de exercícios e mesmo na compreensão de situações do dia-a-dia.

Além de uma leitura mais atenta e conhecimento prévio sobre o assunto, o elemento de fundamental importância para interpretar e compreender corretamente um texto é ter o domínio da língua.

E mesmo dominando a língua é muito importante ter um dicionário por perto. Isso porque ninguém conhece o significado de todas as palavras e é muito difícil interpretar um texto desconhecendo certos termos.

Dicas para uma boa interpretação de texto:

- Leia todo o texto pausadamente
- Releia o texto e marque todas as palavras que não sabe o significado
- Veja o significado de cada uma delas no dicionário e anote
- Separe os parágrafos do texto e releia um a um fazendo o seu resumo
- Elabore uma pergunta para cada parágrafo e responda
- Questione a forma usada para escrever
- Faça um novo texto com as suas palavras, mas siga as ideias do autor.

Lembre-se que para saber compreender e interpretar muito bem qualquer tipo de texto, é essencial que se leia muito. Quanto mais se lê, mais facilidade de interpretar se tem. E isso é fundamental em qualquer coisa que se faça, desde um concurso, vestibular, até a leitura de um anúncio na rua.

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA



ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL: DISPOSIÇÕES GERAIS (CONSTITUIÇÃO FEDERAL, TÍTULO III, CAPÍTULO VII).

CONSTITUIÇÃO FEDERAL

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A expressão Administração Pública em sentido objetivo traduz a ideia de atividade, tarefa, ação ou função de atendimento ao interesse coletivo. Já em sentido subjetivo, indica o universo dos órgãos e pessoas que desempenham função pública.

Conjugando os dois sentidos, pode-se conceituar a Administração Pública como sendo o conjunto de pessoas e órgãos que desempenham uma função de atendimento ao interesse público, ou seja, que estão a serviço da coletividade.

Princípios da Administração Pública

- Expressos

Nos termos do *caput* do Artigo 37 da CF, a administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

As provas de Direito Constitucional exigem com frequência a memorização de tais princípios. Assim, para facilitar essa memorização, já é de praxe valer-se da clássica expressão mnemônica "LIMPE". Observe o quadro abaixo:

Princípios da Administração Pública	
L	Legalidade
I	Impessoalidade
M	Moralidade
P	Publicidade
E	Eficiência
LIMPE	

Passemos ao conceito de cada um deles:

Princípio da Legalidade

De acordo com este princípio, o administrador não pode agir ou deixar de agir, senão de acordo com a lei, na forma determinada. O quadro abaixo demonstra suas divisões.

Princípio da Legalidade	
Em relação à Administração Pública	A Administração Pública somente pode fazer o que a lei permite → Princípio da Estrita Legalidade
Em relação ao Particular	O Particular pode fazer tudo que a lei não proíbe

Princípio da Impessoalidade

Em decorrência deste princípio, a Administração Pública deve servir a todos, sem preferências ou aversões pessoais ou partidárias, não podendo atuar com vistas a beneficiar ou prejudicar determinadas pessoas, uma vez que o fundamento para o exercício de sua função é sempre o interesse público.

Princípio da Moralidade

Tal princípio caracteriza-se por exigir do administrador público um comportamento ético de conduta, ligando-se aos conceitos de probidade, honestidade, lealdade, decore e boa-fé.

A moralidade se extrai do senso geral da coletividade representada e não se confunde com a moralidade íntima do administrador (moral comum) e sim com a profissional (ética profissional).

O Artigo 37, § 4º da CF elenca as consequências possíveis, devido a atos de improbidade administrativa:

Sanções ao cometimento de atos de improbidade administrativa
Suspensão dos direitos políticos (responsabilidade política)
Perda da função pública (responsabilidade disciplinar)
Indisponibilidade dos bens (responsabilidade patrimonial)
Ressarcimento ao erário (responsabilidade patrimonial)

Princípio da Publicidade

O princípio da publicidade determina que a Administração Pública tem a obrigação de dar ampla divulgação dos atos que pratica, salvo a hipótese de sigilo necessário.

A publicidade é a condição de eficácia do ato administrativo e tem por finalidade propiciar seu conhecimento pelo cidadão e possibilitar o controle por todos os interessados.



▪ CORREIO ELETRÔNICO.

CORREIO ELETRÔNICO

O Correio Eletrônico é o meio mais prático de comunicação pessoal da Internet. O remetente escreve o texto em seu computador, faz uma conexão e, em pouco tempo, a mensagem é entregue. O destinatário não precisa estar ligado à Internet no momento em que a correspondência é enviada. O texto fica guardado numa caixa postal eletrônica até que ele se conecte a rede e o leia. Para enviar e receber mensagens pode-se utilizar várias formas: Entrar em um Site que promova e-mails ou configurar software de e-mail em seu computador como o Outlook, o Eudora ou outros.

Para enviar uma mensagem, deve-se fornecer o e-mail completo do destinatário. O endereço do CETEP-VR, por exemplo, `ecetep-vr@faetec.gov.br`, onde `cetep-vr` é o nome do usuário e `faetec.gov.br` é o nome do servidor onde fica sua caixa postal. O símbolo `@` separa essas duas partes e indica que o nome está contido no servidor de e-mail.

Este procedimento é semelhante ao serviço de caixa postal oferecido pelos correios, onde cada usuário possui uma caixa com um número (endereço), para onde são enviadas correspondências. Apenas o dono da caixa pode abri-la com a respectiva chave (senha).

Atualmente existem na Internet serviços de e-mail gratuito, que são simples e funcionais como é o caso dos sites `www.gmail.com`; `www.bol.com.br`; `www.ig.com.br`; `www.outlook.com`; `www.yahoo.com.br`. Esses sites permitem a criação, envio e recebimento de mensagens através da Home Page correspondente, o que permite o acesso a uma caixa postal a partir de qualquer computador no mundo, desde que esteja conectado na Internet (WebMail).

Para criar uma conta de e-mail basta acessar o site de um provedor de e-mail e fazer sua inscrição preenchendo um formulário disponível no site.

Os servidores de e-mails possuem um tamanho definido para sua caixa postal, portanto é necessário sempre esvazia-la (excluindo as mensagens) senão quando totalmente ocupadas o servidor recusa recebimento de novas mensagens. Nem sempre queremos apagar a mensagem que nos foi enviada, para isso devemos então arquivá-las no dispositivo.

Portanto é útil, transferir suas mensagens para seu computador utilizando um Software de Correio Eletrônico, a fim de facilitar o manuseio com as suas mensagens e arquivos recebidos, esvaziar sua caixa postal virtual e economizar na conta telefônica, caso utilize esse tipo de conexão, já que irá ler com calma suas mensagens podendo redigir as respostas sem estar conectado no momento.

Podemos utilizar, por exemplo, o MS Outlook ou o Mozilla Thunderbird.

Para visualizar suas mensagens clique na pasta Caixa de Entrada.

Para redigir uma mensagem basta clicar no botão criar e-mail da barra de ferramentas que aparecerá a seguinte janela:

O endereço eletrônico digitado no campo Para ou (To) do cabeçalho de mensagem é o e-mail da pessoa a quem se deseja enviar a mensagem (destinatário). No item Assunto ou (Subject) especifica-se o assunto do e-mail. O campo Cc: é opcional e serve para remeter uma cópia para outra pessoa. Ainda tem o Cco: que também é opcional e serve para remeter uma cópia oculta para outra pessoa.

Após escrever a mensagem e preencher os campos é hora de enviar. Isso ocorre quando clicamos no botão Enviar ou (Send). Os softwares de correio possuem funcionamento muito semelhante. É preciso muito cuidado ao preencher o campo Para (To); apenas um caractere errado já impede que a mensagem encontre o seu destino. Quando isso acontece, o usuário recebe outra mensagem de erro do servidor, avisando que o endereço do destinatário não existe.

Como já foi mencionado, uma alternativa para tornar mais barato a conta telefônica é permitir o armazenamento das mensagens no seu computador pessoal e receber as mensagens através de um Software de correio eletrônico. Mas para isso é preciso estar configurado adequadamente.

Como configurar o nosso programa de correio eletrônico para receber e-mails.

Anteriormente é preciso que se aprendam os seguintes conceitos.

O serviço de correio eletrônico utiliza dois protocolos para transmissão e recebimento das mensagens:

POP 3 – é responsável por receber as mensagens.

SMTP – é responsável por enviar as mensagens.

Por isso é preciso que configuremos nosso Software de Correio Eletrônico, com os protocolos citados.

Para isso temos que entrar no gerenciador de e-mails e ir até o menu Ferramentas e clicar em Contas. Após deve-se clicar sobre a guia E-mail e no botão adicionar/e-mail.

Solicitará as seguintes informações:

– O nome que deseja que apareça no campo “De” quando enviar uma mensagem;

– Seu endereço de e-mail;

– O seu servidor POP3. Exemplo: Site do BOL é `pop3.bol.com.br`

– O seu servidor SMTP. Exemplo: Site do BOL é `smtp.bol.com.br`

Os servidores de e-mail normalmente fornecem essas informações quando solicitadas.

– Nome e senha da conta que o provedor da Internet lhe forneceu.

NOÇÕES DE DIREITO ADMINISTRATIVO



▪ ESTADO, GOVERNO E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: CONCEITOS; ELEMENTOS; PODERES; ORGANIZAÇÃO; NATUREZA; FINS; E PRINCÍPIOS.

CONCEITOS

Estado

O Estado soberano, traz como regra, um governo, indispensável por ser o elemento condutor política do Estado, o povo que irá representar o componente humano e o território que é o espaço físico que ele ocupa.

São Características do Estado:

- *Soberania*: No âmbito interno refere-se à capacidade de autodeterminação e, no âmbito externo, é o privilégio de receber tratamento igualitário perante os outros países.

- *Sociedade*: é o conjunto de pessoas que compartilham propósitos, preocupações e costumes, e que interagem entre si constituindo uma comunidade.

- *Território* é a base espacial do poder jurisdicional do Estado onde este exerce o poder coercitivo estatal sobre os indivíduos humanos, sendo materialmente composto pela terra firme, incluindo o subsolo e as águas internas (rios, lagos e mares internos), pelo mar territorial, pela plataforma continental e pelo espaço aéreo.

- *Povo* é a população do Estado, considerada pelo aspecto puramente jurídico. É o conjunto de indivíduos sujeitos às mesmas leis. São os cidadãos de um mesmo Estado, detentores de direitos e deveres.

- *Nação* é um grupo de indivíduos que se sentem unidos pela origem comum, pelos interesses comuns, e principalmente, por ideais e princípios comuns.

Governo

A palavra governo tem dois sentidos, coletivo e singular.

- *Coletivo*: conjunto de órgãos que orientam a vida política do Estado.

- *Singular*: como poder executivo, órgão que exerce a função mais ativa na direção dos negócios públicos. É um conjunto particular de pessoas que, em qualquer tempo, ocupam posições de autoridade dentro de um Estado, que tem o objetivo de estabelecer as regras de uma sociedade política e exercer autoridade.

Importante destacar o conceito de governo dado por Alexandre Mazza: "... é a cúpula diretiva do Estado, responsável pela condução dos altos interesses estatais e pelo poder político, e cuja composição pode ser modificada mediante eleições."

O governo é a instância máxima de administração executiva, geralmente reconhecida como a liderança de um Estado ou uma nação. É formado por dirigentes executivos do Estado e ministros.

Os conceitos de Estado e Governo não podem ser confundidos, já que o Estado é um povo situado em determinado território, composto pelos elementos: povo, território e governo.

O governo, por sua vez, é o elemento gestor do Estado. Pode-se dizer que o governo é a cúpula diretiva do Estado que se organiza sob uma ordem jurídica por ele posta, a qual consiste no complexo de regras de direito baseadas e fundadas na Constituição Federal.

Administração pública

É a forma como o Estado governa, ou seja, como executa as suas atividades voltadas para o atendimento para o bem estar de seu povo.

Pode ser conceituado em dois sentidos:

a) sentido formal, orgânico ou subjetivo: o conjunto de órgãos/entidades administrativas e agentes estatais, que estejam no exercício da função administrativa, independentemente do poder a que pertençam, tais como Poder Executivo, Judiciário ou Legislativo ou a qualquer outro organismo estatal.

Em outras palavras, a expressão Administração Pública confunde-se com os sujeitos que integram a estrutura administrativa do Estado, ou seja, com quem desempenha a função administrativa. Assim, num sentido subjetivo, Administração Pública representa o conjunto de órgãos, agentes e entidades que desempenham a função administrativa.

b) sentido material ou objetivo: conjunto das atividades administrativas realizadas pelo Estado, que vai em direção à defesa concreta do interesse público.

Em outras palavras, a Administração Pública confunde-se com a própria função (atividade) administrativa desempenhada pelo Estado. O conceito de Administração Pública está relacionado com o objeto da Administração. Não se preocupa aqui com quem exerce a Administração, mas sim com o que faz a Administração Pública.

SENTIDO AMPLO	SENTIDO ESTRITO
Significa tanto a atividade de planejamento, comando ou direção, como a execução, que envolve subordinação.	Envolve apenas órgãos administrativos no desempenho de função administrativa.

Nohara, Irene Patrícia Diom. *Direito administrativo* / Irene Patrícia Diom Nohara. - 14. ed., rev., atual. e ampl. - Barueri [SP] : Atlas, 2025.

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA



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

ESTRUTURAS ORGANIZACIONAIS E DEPARTAMENTALIZAÇÃO

Estruturas Organizacionais

Estrutura organizacional é a forma como a empresa se organiza internamente, como articula suas atividades e seus negócios, em outras palavras, é a dinâmica de uma empresa no mercado, como ela desenvolve suas capacidades para melhor atender o público interno (colaboradores) e externo (clientes, fornecedores, acionistas, investidores, etc.), ou seja, ela é o conjunto ordenado de responsabilidades, autoridades, comunicações e decisões das unidades organizacionais de uma empresa.

Segundo Stoner¹, a estrutura organizacional é a forma pela qual as atividades de uma organização são divididas, organizadas e coordenadas.

É preciso enfatizar que a estrutura organizacional precisa ser flexível para se ajustar conforme as modificações e exigências do ambiente externo, de forma que a empresa possa suprir suas necessidades e alcançar certa competitividade.

Não é algo estático, está irá se moldar conforme as necessidades da empresa, está sujeita às variações controláveis e incontrolláveis do universo. Uma empresa precisa estar atenta ao que acontece à sua volta para que assim seja possível manter sua atuação no mercado com sucesso.

Lembrando que uma empresa que não acompanha as tendências e variações do mercado, consequentemente sofrerá perdas e prejuízos.

Existem alguns tipos de estruturas que podem colaborar com todas as questões de complexidade, especialização, tamanho da organização, grau de incerteza e relações de funções.

Vale ressaltar que toda empresa possui dois tipos de estrutura organizacional, a estrutura *formal* e a *informal*, que se desdobram em *estrutura mecânica* (associada à estrutura formal) e *estrutura orgânica* (associada à estrutura informal).

Estrutura Formal

Dá-se o nome de organização formal à estrutura de relações profissionais entre pessoas, planejada no sentido de facilitar a realização dos objetivos globais da organização. A organização formal é a organização oficialmente adotada e é geralmente caracterizada pelo organograma e pelos manuais de organização. Os principais aspectos apresentados pela organização formal são:

- Os departamentos e divisão de tarefas;
- Cargos (como de diretores, gerentes, supervisores, operários, etc.);
- A hierarquia de autoridade (como autoridade e responsabilidade previamente definidas);
- Os objetivos e planos definidos para alcançá-los adequadamente;
- A tecnologia e instrumentos da organização, que constituem o modo de realizar o trabalho dentro da organização.

Entre as características da organização formal, temos que ela é:

- Deliberadamente planejada e formalmente representada, em alguns aspectos pelo seu organograma;
- Reconhecida juridicamente de fato e de direito;
- Estruturada e organizada;
- Ênfase a posições em termos de autoridades e responsabilidades;
- Estável;
- Está sujeita a controle da direção;
- Possui líder formal.

Estrutura Mecânica

É um tipo de estrutura onde as empresas se organizam por especialidades ou o que também podemos chamar de habilidades. A hierarquia é bastante evidente e exerce influência sobre o processo de tomada de decisão, portanto a centralização torna-se um elemento respeitado.

A estrutura mecânica é norteada por muitas regras, normas e controles, fazendo com que a cultura organizacional seja focada no cumprimento de burocracias. Esta estrutura pode ser considerada como conservadora e centralizadora.

A visão do gestor frente ao seu funcionário é restrita e totalmente operacional, para o gestor o funcionário apenas faz o papel de execução. A variabilidade humana é vista como fontes de ineficiências e inconsistências.

Quanto às características e condições mecanicistas: hierarquia clara e objetiva; definições claras de cargos e funções; estabelecimento de regras e normas de conduta; divisão de tarefas; poder de autoridade do superior imediato; cumprimento de burocracias; gestão mais autocrática; atividades objetivas e recompensas monetárias.

¹ STONER, James & FREMAN, Edward. *Administração*. Rio de Janeiro: Prentice Hall, 1992.

NOÇÕES DE GESTÃO DE PESSOAS



▪ CONCEITOS, IMPORTÂNCIA, RELAÇÃO COM OS OUTROS SISTEMAS DE ORGANIZAÇÃO.

RELAÇÃO COM OS OUTROS SISTEMAS DE ORGANIZAÇÃO

Para facilitar tanto o estudo deste relacionamento abordaremos as organizações, grupos e pessoas como classes de sistemas abertos em contínua interação com seus respectivos ambientes.

Devemos então falar do conceito de interação com seus respectivos ambientes. O conceito de sistema aberto tem sua origem na Biologia em vista do estudo dos seres vivos e de sua dependência e adaptabilidade ao meio ambiente, tendo invadido rapidamente outras disciplinas científicas, como Psicologia, Sociologia, e chegando à Administração. O sistema aberto descreve as ações e interações de um organismo vivo dentro de um ambiente circundante. Assim, em Biologia, o desenvolvimento e crescimento de um organismo iniciam-se com a fertilização da célula, que depois se reproduz, por intermédio da nutrição, sempre por meio de ações e interações com seu ambiente.

Utilizamos o conceito de sistemas porque nos permite uma maneira mais abrangente e contingente de abordar a complexidade das organizações e a administração de seus recursos. Esse conceito visualiza não só os fatores ambientais internos e externos como um todo integrado, mas também as funções dos subsistemas que o compõem. Apesar do fato de as organizações serem complexas, esse conceito permite uma maneira de pensar que ultrapassa a complexidade e reconhece a natureza dos complicados problemas.

O enfoque sistêmico em Administração de Recursos Humanos pode ser desdobrado em três níveis de análise, a saber:

a) Nível do comportamento social (a sociedade como um macrosistema): permite uma visualização da complexa e intrincada sociedade de organizações e da trama de interações entre as organizações. Esse nível retrata o relacionamento da organização como uma totalidade com a sociedade maior. O nível social funciona como a categoria ambiental do comportamento organizacional.

b) Nível de comportamento organizacional (a organização como um sistema): visualiza a organização como uma totalidade e dentro da qual interagem seus componentes entre si e com as partes relevantes do ambiente. O nível organizacional funciona como categoria ambiental do comportamento individual.

c) Nível do comportamento individual (o indivíduo como um microsistema): permite uma síntese de vários conceitos sobre comportamento, motivação, aprendizagem etc., e melhor compreensão da natureza humana. Este nível retrata o comportamento das pessoas e grupos distintos na organização.

O contexto da ARH (Gestão de Pessoas) nos sistemas de organização

O contexto da ARH é, ao mesmo tempo, dinâmico e mutável. A primeira característica desse contexto é a **complexidade**. A maneira como pessoas e organizações se relacionam entre si para realizar a tarefa organizacional varia de uma organização para outra. Algumas organizações caracterizam-se pela visão democrática e aberta na maneira de tratar as pessoas, enquanto outras ainda se mostram paradas no tempo e no espaço, adotando políticas ultrapassadas e retrógradas.

A segunda característica é **mudança**. O mundo está passando por grandes mudanças e transformações nos aspectos econômicos, sociais, tecnológicos, culturais, legais e demográficos. E essas mudanças e transformações ocorrem de modo cada vez mais veloz e imprevisível. A velocidade da mudança, cada vez maior, não é nem de longe acompanhada pelas organizações, pois estas tardam a incorporar as mudanças que ocorrem a seu redor em seu comportamento e em sua estrutura organizacional. O problema é que muitas organizações não têm a menor noção de que o mundo mudou e elas se esqueceram de mudar.

Estas duas características afetam o relacionamento das pessoas em todos os outros sistemas de organização, pois afeta como os processos são compreendidos pelas pessoas.

Vale considerar que toda organização necessita de um sistema de gestão de pessoas capaz de facilitar e integrar as pessoas que a compõem em todos os outros sistemas de organização com a finalidade de obter melhores resultados.

▪ A FUNÇÃO DO ÓRGÃO DE GESTÃO DE PESSOAS: ATRIBUIÇÕES BÁSICAS E OBJETIVOS, POLÍTICAS E SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS.

DESENVOLVIMENTO GERENCIAL

O Desenvolvimento Gerencial de acordo com Chiavenato¹ é um “conjunto organizado de ações educacionais no sentido de desenvolver habilidades e competências gerenciais, como liderança, motivação, condução de equipe e gestão de pessoas”.

¹ CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 3 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS MATERIAIS



▪ CLASSIFICAÇÃO DE MATERIAIS. TIPOS DE CLASSIFICAÇÃO.

CLASSIFICAÇÃO DE MATERIAIS

Conceito de Classificação de Materiais

De acordo com o dicionário de significados “**classificação**” é a ação ou efeito de classificar algo, isto é, agrupar em classes e/ou grupos, conforme um sistema ou método. Sendo assim a **Classificação de Materiais** é o processo onde agrupam-se materiais do estoque de acordo com algum critério.

Um sistema dinâmico de classificação de materiais é essencial para as organizações, sejam elas privadas ou públicas, pois sem ele não pode existir um controle eficiente dos estoques, codificação dos itens, procedimentos de armazenagem adequados e uma operacionalização do almoxarifado de maneira correta.

De acordo com Viana¹ um sistema de classificação de materiais deve possuir alguns atributos específicos para que seja totalmente eficiente, o autor afirma que com a existência de vários tipos, a classificação deve ser analisada como um todo, e em conjunto, tendo em vista propiciar decisões e resultados que colaborem para diminuir os riscos, dessa forma um método eficaz de classificação deve ter algumas características que são: ser **abrangente**, **flexível** e **prático**.

Atributos da Classificação de Materiais	
Abrangência	Para classificar os materiais, é preciso abordar uma série de características de cada um deles, características essas que devem ser totalmente abrangentes, ou seja, é necessário especificar os aspectos físicos, financeiros, contábeis e etc. Esses aspectos são fundamentais para que o sistema de classificação seja abrangente .
Flexibilidade	Um sistema de classificação flexível é aquele que permite interfaces entre os diversos tipos de classificação, de modo a obter uma visão ampla da gestão de estoques. Enquanto a abrangência tem a ver com as características de material, a flexibilidade refere-se à comunicação entre os tipos. ²
Praticidade	A classificação deve ser simples e direta, sem demandar do gestor ou outro colaborador de realizar procedimentos complexos, isto é, quanto mais praticidade para poder administrar o sistema, mais eficácia trará para a gestão da organização como um todo.

Etapas da Classificação de Materiais

De acordo com Felini³, além dos atributos do sistema de classificação materiais, existem as **etapas** necessárias para poder executar essa tarefa. O processo de classificação de materiais é composto por etapas/princípios/objetivos sendo:⁴

1. Catalogação	2. Simplificação	3. Identificação	4. Normalização	5. Padronização	6. Codificação
-----------------------	-------------------------	-------------------------	------------------------	------------------------	-----------------------

1. Catalogação

A catalogação, também chamada de cadastramento, 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 organização, nessa etapa cria-se grupos e subgrupos, por afinidade, finalidade e uso. De uma forma mais simplista a catalogação é a etapa onde se realiza o inventário (ou arrolamento) dos itens existentes em estoque.

2. Simplificação

Essa etapa realiza a redução/simplificação da variedade de itens de material em estoque que se destinam a um mesmo fim, simplificar os materiais é, por exemplo, no caso de existir dois ou mais itens, que tem o objetivo de exercer a mesma função, ou seja, a opção

1 VIANA, J. J. *Administração de Materiais: um enfoque prático*. São Paulo: Atlas, 2006.

2 VIANA, J. J. *Administração de Materiais*. São Paulo: Atlas, 2000.

3 FELINI, R. R.; *Gestão de materiais*. Escola Nacional de Administração Pública, Brasília, 2015.

4 FELINI, R. R.; *Gestão de materiais*. Escola Nacional de Administração Pública, Brasília, 2015.

NOÇÕES DE ARQUIVOLOGIA



■ CONCEITOS FUNDAMENTAIS DE ARQUIVOLOGIA.

NOÇÕES DE ARQUIVOLOGIA

Arquivologia é a ciência que estuda as funções, os princípios, as técnicas do arquivo. O profissional que exerce atividade ligada a arquivologia pode ser chamado de arquivista.

Busca gerenciar informações que possam ser registradas em documentos de arquivos, é muito comum utilizar-se de técnicas, normas e outros procedimentos no processo de identificação, organização, desenvolvimento, processamentos, análise, coleta, utilização, publicação, fornecimento, circulação, recuperação e armazenamento das informações.

Profissional Arquivista

Algumas atribuições do profissional são:

- Gerenciar as informações;
- Realizar atividades de conservação;
- Preservação de documentos
- Gestão documental;
- Disseminação da informação que se encontra nos documentos;
- Atuar em prol da preservação do patrimônio documental de uma pessoa física ou pessoa jurídica, entre outras.

O arquivista pode atuar tanto em instituições públicas como privadas, agindo na manutenção dos seus arquivos, centros de documentação, instituições culturais entre outras. Outras atividades realizadas pelo profissional arquivista é a elaboração de instrumentos de pesquisa e recuperação da informação.

O gerenciamento da informação, o desenvolvimento das teorias, e as práticas de gestão foram extremamente importantes, intensamente revolucionárias e fundamentais para o desenvolvimento da arquivologia. Esse gerenciamento da informação conta ainda com desenvolvimento de projetos, planejamentos, estudos e técnicas de organização sistemática e implantação de instituições e sistemas arquivísticos.

Embora existam muitas técnicas, ferramentas, estudos que buscam a conservação de arquivos, um grande desafio encontrado nesta área é que muitas empresas/organizações não tem uma preocupação específica pelos seus arquivos.

Princípios Arquivísticos

Constituem o marco principal da diferença entre a arquivística e as outras ciências documentárias. São eles:

Princípio da Proveniência: fixa a identidade do documento, relativamente a seu produtor. Por este princípio, os arquivos devem ser organizados em obediência à competência e às atividades da instituição ou pessoa legitimamente responsável pela produção, acumulação ou guarda dos documentos. Arquivos originários de uma instituição ou de uma pessoa devem manter a respectiva individualidade, dentro de seu contexto orgânico de produção, não devendo ser mesclados a outros de origem distinta.

Princípio da Organicidade: as relações administrativas orgânicas se refletem nos conjuntos documentais. A organicidade é a qualidade segundo a qual os arquivos espelham a estrutura, funções e atividades da entidade produtora/acumuladora em suas relações internas e externas.

Princípio da Unicidade: não obstante, forma, gênero, tipo ou suporte, os documentos de arquivo conservam seu caráter único, em função do contexto em que foram produzidos.

Princípio da Indivisibilidade ou Integridade: os fundos de arquivo devem ser preservados sem dispersão, mutilação, alienação, destruição não autorizada ou adição indevida.

Princípio da Cumulatividade: o arquivo é uma formação progressiva, natural e orgânica.

Princípio do Respeito pela Ordem Original: princípio segundo o qual os arquivos de uma mesma proveniência devem conservar a organização estabelecida pela entidade produtora, a fim de se preservar as relações entre os documentos como testemunho do funcionamento daquela entidade. Em outras palavras, princípio segundo o qual o arquivo deveria conservar o arranjo dado pela entidade coletiva, pessoa ou família que o produziu.

Princípio da Pertinência (ou Temático): os documentos deveriam ser reclassificados por assunto, sem levar em consideração a proveniência e a classificação original.

Princípio da Reversibilidade: todo procedimento ou tratamento empreendido em arquivos pode ser revertido, se necessário.

Princípio da Proveniência Territorial (ou Princípio da Territorialidade): os arquivos deveriam ser conservados em serviços de arquivo do território no qual foram produzidos, exceto os documentos elaborados pelas representações diplomáticas ou resultantes de operações militares.

Princípio da Proveniência Funcional: com a transferência de funções de uma autoridade para outra como resultado de mudança política ou administrativa, documentos relevantes ou cópias são também transferidos para assegurar a continuidade administrativa. Também chamado Pertinência Funcional.

NOÇÕES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO



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

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

As organizações buscam, constantemente, adequar suas atividades para chegar o mais próximo possível de seus objetivos e da satisfação de seus clientes. Conduto, para se alcançar a satisfação de um cliente também se faz necessário, um bom atendimento, no qual exige dela a capacidade de conhecer seu perfil, definir seus desejos e necessidades, e definir como os recursos da empresa serão empregados para que se alcance tais perspectivas.

Posto isso, com a evolução da gestão tradicional para gestão da qualidade, o atendimento ao cliente passou a fazer parte do planejamento estratégico das organizações, que passaram a integrar em suas atividades um canal de relacionamento para a efetiva comunicação com seus clientes. Canal que tem como objetivo promover a interação entre a organização e o consumidor, o auxiliando assim na resolução de seus interesses diante dos produtos ou serviços que utilizam.

Atualmente, pode-se dizer, que o atendimento ao cliente é visto como um dos principais serviços de uma organização que busca pela satisfação, criação de valor e fidelização de seus clientes.

Atender as Expectativas dos Clientes

Podemos considerar que atender significa:

- Receber;
- Ouvir atentamente;
- Acolher com atenção;
- Tomar em consideração, deferir;
- Atentar, ter a atenção despertada para;

Sendo assim, o atender está associado a acolher, receber, ouvir o cliente, de forma com que seus desejos sejam resolvidos, assim o atendimento é dispor de todos os recursos que se fizerem necessários, para atender ao desejo e necessidade do cliente. Esses clientes podem ser internos ou externos, e se caracterizam por ser o público-alvo em questão.

***Clientes Internos:** os clientes internos são aqueles de dentro da organização, ou seja, são os colegas de trabalho, os executivos. São as pessoas que atuam internamente na empresa.*

***Clientes Externos:** já os clientes externos, são as pessoas de fora que adquirem produtos ou serviços da empresa.*

O comprometimento e profissionalismo são importantes para um bom atendimento, atualmente, mais importante do que se ter um cliente, é o relacionamento que se cria com ele, no qual é alcançado por meio do atendimento.

Todo cliente possui expectativas ao procurar um atendimento, e neste sentido o ideal para se construir um relacionamento sólido e duradouro, não é apenas atender as suas expectativas, mas sim, superá-las, pois aqueles clientes que têm suas expectativas superadas acabam se tornando fiéis a organização.

O início do processo de atendimento que busca a satisfação dos clientes ocorre com o mapeamento das necessidades do cliente e isso é possível por meio de uma comunicação clara e objetiva. A comunicação deve dirigir-se para o oferecimento de soluções e respostas na qual o cliente busca e isso não significa falar muito, mas sim ser um excelente ouvinte e estar atento aquilo que o cliente fala.

Em razão disso um relacionamento entre uma organização e um cliente é construído por meio de bons atendimentos. Analisar o comportamento e os interesses do cliente pode ajudar na estratégia de retê-lo, criando relacionamentos consistentes, com qualidade e fidelização, a atenção, a cortesia e o interesse também são os três pontos iniciais para se atentar na preparação de um bom atendimento.

Ninguém procura uma empresa que oferece produtos ou serviços, sem ter uma necessidade por alguma coisa, em vista disso toda a atenção deve ser concentrada em ouvir e atender prontamente o cliente sem desviar-se para outras atividades naquele momento, pois o cliente pode interpretar esta ação como uma falta de profissionalismo.

Lembre-se de utilizar uma linguagem clara e compreensível, nem sempre os clientes compreendem termos muito técnicos e científicos que para uma organização pode soar normal ou comum. Esteja atento aquilo que irá perguntar para que não repita a mesma pergunta demonstrando falta de interesse ou atenção, seja educado e cortês, mas isso não significa que se possa invadir a privacidade/intimidade do cliente, evite perguntas ou situações que possam causar qualquer tipo de constrangimento ou inconveniência.

Utilize um tom de voz agradável ao dirigir-se a um cliente, tenha percepção sobre suas limitações, fique atento a sua faixa etária e adeque a forma de tratamento a senhores(as).