



CÓD: OP-135JL-24  
7908403559169

# CRQ 13-SC

CONSELHO REGIONAL DE QUÍMICA – 13ª REGIÃO – SANTA CATARINA

Assistente Administrativo

**EDITAL Nº 01, DE 11 DE JULHO DE 2024**

## ***Língua Portuguesa***

1. Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados .....	7
2. Reconhecimento de tipos e gêneros textuais .....	7
3. Domínio da ortografia oficial .....	8
4. Domínio dos mecanismos de coesão textual. Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciação textual .....	8
5. Emprego de tempos e modos verbais. Emprego das classes de palavras.....	9
6. Domínio da estrutura morfosintática do período .....	16
7. Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração. Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração .....	18
8. Emprego dos sinais de pontuação .....	22
9. Concordância verbal e nominal .....	26
10. Emprego do sinal indicativo de crase.....	29
11. Colocação dos pronomes átonos .....	29
12. Reescrita de frases e parágrafos do texto .....	30
13. Significação das palavras.....	35
14. Substituição de palavras ou de trechos de texto .....	36
15. Reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto.....	36
16. Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade.....	36
17. Redação e correspondências oficiais. Manual de Redação da Presidência da República .....	36

## ***Raciocínio lógico***

1. Estruturas lógicas .....	67
2. Lógica de argumentação: analogias, inferências, deduções e conclusões .....	67
3. Lógica sentencial (ou proposicional). Proposições simples e compostas. Tabelas verdade. Equivalências. Leis De Morgan ....	72
4. Diagramas lógicos. Lógica de primeira ordem .....	75
5. Princípios de contagem e probabilidade.....	80
6. Operações com conjuntos .....	83
7. Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais.....	85

## ***Noções de Informática***

1. Conceitos básicos de hardware e software: funcionamento do computador; conhecimentos dos componentes principais ...	87
2. Redes de Computadores: conceitos básicos .....	88
3. Noções do Sistema Operacional Windows (10 e 11) .....	88
4. Conceitos gerais de segurança da informação: proteção contra vírus e outras formas de softwares ou ações intrusivas.....	92
5. Dados: conceitos, atributos, métricas, transformação de dados.....	96
6. Ciência de Dados: governança da informação .....	104
7. Ferramentas de Produção Workspace (Power BI, Office, LibreOffice, Google Workspace) .....	105

---

## ***Conselhos De Fiscalização Profissional E Ética Na Administração Pública***

1. Natureza Jurídica dos Conselhos.....	123
2. Conceito de Autarquia Federal Especial.....	127
3. Inscrição nos Conselhos.....	129
4. Pessoa Física e Jurídica.....	132
5. Requisitos da Inscrição.....	136
6. Natureza das Anuidades e Taxas.....	140
7. Anotação de Responsabilidade Técnica.....	143
8. Ética e moral.....	147
9. Ética, princípios e valores.....	148
10. Ética e democracia: exercício da cidadania.....	149
11. Ética e função pública.....	150
12. Ética no setor público.....	151
13. Lei nº 8.429/1992 e suas alterações.....	152
14. Lei nº 13.709/2018.....	161
15. Lei nº 12.527/2011.....	174
16. Lei nº 2.800/1956.....	181
17. Decreto-lei nº 5.452/1943 - Seção XIII - Dos Químicos e Seção XIV – Das Penalidades.....	184
18. Decreto nº 85.877/1981.....	186
19. Resoluções Normativas vigentes do Conselho Federal de Química.....	188

## ***Noções De Administração Geral E Pública***

1. Princípios fundamentais que regem a Administração Federal: enumeração e descrição.....	193
2. Administração Federal: administração direta e indireta, estruturação, características e descrição dos órgãos e entidades públicos.....	202
3. Os Ministérios e respectivas áreas de competência.....	206
4. Os poderes e deveres do administrador público.....	207
5. Organização: Conceito e tipos de estrutura organizacional.....	208
6. Noções de arquivamento e procedimentos administrativos.....	210
7. Relações humanas, desempenho profissional, desenvolvimento de equipes de trabalho.....	221
8. Características básicas das organizações formais modernas: tipos de estrutura organizacional; natureza; finalidades.....	225
9. Processo organizacional: planejamento; direção; comunicação; controle; e avaliação.....	227
10. Gestão de processos.....	233
11. Gestão da qualidade.....	235
12. Noções de gestão de pessoas. Conceitos, importância, atribuições básicas e objetivos, políticas.....	239
13. Comportamento organizacional: relações indivíduo/organização, motivação, liderança.....	260

## ***Noções De Administração De Recursos Materiais***

1. Classificação de materiais. Tipos de classificação .....	277
2. Gestão de estoques .....	287
3. Recebimento e armazenagem. Entrada. Conferência. Critérios e técnicas de armazenagem .....	303

## ***Noções de Arquivologia***

1. Conceitos fundamentais de arquivologia. Gerenciamento da informação e a gestão de documentos. Diagnósticos. Arquivos correntes e intermediário. Protocolos. Avaliação de documentos. Arquivos permanentes. Tipologias documentais e suportes físicos .....	315
2. Trabalho em equipe: personalidade e relacionamento; eficácia no comportamento interpessoal.....	315
3. Postura profissional e relações interpessoais .....	315
4. Comunicação .....	316
5. Excelência nos serviços públicos.....	318

---

# LÍNGUA PORTUGUESA

## COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS DE GÊNEROS VARIADOS

Compreender e interpretar textos é essencial para que o objetivo de comunicação seja alcançado satisfatoriamente. Com isso, é importante saber diferenciar os dois conceitos. Vale lembrar que o texto pode ser verbal ou não-verbal, desde que tenha um sentido completo.

A **compreensão** se relaciona ao entendimento de um texto e de sua proposta comunicativa, decodificando a mensagem explícita. Só depois de compreender o texto que é possível fazer a sua interpretação.

A **interpretação** são as conclusões que chegamos a partir do conteúdo do texto, isto é, ela se encontra para além daquilo que está escrito ou mostrado. Assim, podemos dizer que a interpretação é subjetiva, contando com o conhecimento prévio e do repertório do leitor.

Dessa maneira, para compreender e interpretar bem um texto, é necessário fazer a decodificação de códigos linguísticos e/ou visuais, isto é, identificar figuras de linguagem, reconhecer o sentido de conjunções e preposições, por exemplo, bem como identificar expressões, gestos e cores quando se trata de imagens.

### Dicas práticas

1. Faça um resumo (pode ser uma palavra, uma frase, um conceito) sobre o assunto e os argumentos apresentados em cada parágrafo, tentando traçar a linha de raciocínio do texto. Se possível, adicione também pensamentos e inferências próprias às anotações.

2. Tenha sempre um dicionário ou uma ferramenta de busca por perto, para poder procurar o significado de palavras desconhecidas.

3. Fique atento aos detalhes oferecidos pelo texto: dados, fonte de referências e datas.

4. Sublinhe as informações importantes, separando fatos de opiniões.

5. Perceba o enunciado das questões. De um modo geral, questões que esperam **compreensão do texto** aparecem com as seguintes expressões: *o autor afirma/sugere que...; segundo o texto...; de acordo com o autor...* Já as questões que esperam **interpretação do texto** aparecem com as seguintes expressões: *conclui-se do texto que...; o texto permite deduzir que...; qual é a intenção do autor quando afirma que...*

## RECONHECIMENTO DE TIPOS E GÊNEROS TEXTUAIS

A partir da estrutura linguística, da função social e da finalidade de um texto, é possível identificar a qual tipo e gênero ele pertence. Antes, é preciso entender a diferença entre essas duas classificações.

### Tipos textuais

A tipologia textual se classifica a partir da estrutura e da finalidade do texto, ou seja, está relacionada ao modo como o texto se apresenta. A partir de sua função, é possível estabelecer um padrão específico para se fazer a enunciação.

Veja, no quadro abaixo, os principais tipos e suas características:

<b>TEXTO NARRATIVO</b>	Apresenta um enredo, com ações e relações entre personagens, que ocorre em determinados espaço e tempo. É contado por um narrador, e se estrutura da seguinte maneira: apresentação > desenvolvimento > clímax > desfecho
<b>TEXTO DISSERTATIVO-ARGUMENTATIVO</b>	Tem o objetivo de defender determinado ponto de vista, persuadindo o leitor a partir do uso de argumentos sólidos. Sua estrutura comum é: introdução > desenvolvimento > conclusão.
<b>TEXTO EXPOSITIVO</b>	Procura expor ideias, sem a necessidade de defender algum ponto de vista. Para isso, usa-se comparações, informações, definições, conceitualizações etc. A estrutura segue a do texto dissertativo-argumentativo.
<b>TEXTO DESCRITIVO</b>	Expõe acontecimentos, lugares, pessoas, de modo que sua finalidade é descrever, ou seja, caracterizar algo ou alguém. Com isso, é um texto rico em adjetivos e em verbos de ligação.
<b>TEXTO INJUNTIVO</b>	Oferece instruções, com o objetivo de orientar o leitor. Sua maior característica são os verbos no modo imperativo.

### Gêneros textuais

A classificação dos gêneros textuais se dá a partir do reconhecimento de certos padrões estruturais que se constituem a partir da função social do texto. No entanto, sua estrutura e seu estilo não são tão limitados e definidos como ocorre na tipologia textual, podendo se apresentar com uma grande diversidade. Além disso, o padrão também pode sofrer modificações ao longo do tempo, assim como a própria língua e a comunicação, no geral.

Alguns exemplos de gêneros textuais:

- Artigo
- Bilhete
- Bula
- Carta
- Conto
- Crônica
- E-mail
- Lista
- Manual
- Notícia
- Poema
- Propaganda
- Receita culinária
- Resenha
- Seminário

Vale lembrar que é comum enquadrar os gêneros textuais em determinados tipos textuais. No entanto, nada impede que um texto literário seja feito com a estruturação de uma receita culinária, por exemplo. Então, fique atento quanto às características, à finalidade e à função social de cada texto analisado.

### DOMÍNIO DA ORTOGRAFIA OFICIAL

A ortografia oficial diz respeito às regras gramaticais referentes à escrita correta das palavras. Para melhor entendê-las, é preciso analisar caso a caso. Lembre-se de que a melhor maneira de memorizar a ortografia correta de uma língua é por meio da leitura, que também faz aumentar o vocabulário do leitor.

Neste capítulo serão abordadas regras para dúvidas frequentes entre os falantes do português. No entanto, é importante ressaltar que existem inúmeras exceções para essas regras, portanto, fique atento!

#### Alfabeto

O primeiro passo para compreender a ortografia oficial é conhecer o alfabeto (os sinais gráficos e seus sons). No português, o alfabeto se constitui 26 letras, divididas entre **vogais** (a, e, i, o, u) e **consoantes** (restante das letras).

Com o Novo Acordo Ortográfico, as consoantes **K**, **W** e **Y** foram reintroduzidas ao alfabeto oficial da língua portuguesa, de modo que elas são usadas apenas em duas ocorrências: **transcrição de nomes próprios e abreviaturas e símbolos de uso internacional**.

#### Uso do “X”

Algumas dicas são relevantes para saber o momento de usar o X no lugar do CH:

- Depois das sílabas iniciais “me” e “en” (ex: mexerica; enxergar)
- Depois de ditongos (ex: caixa)
- Palavras de origem indígena ou africana (ex: abacaxi; orixá)

#### Uso do “S” ou “Z”

Algumas regras do uso do “S” com som de “Z” podem ser observadas:

- Depois de ditongos (ex: coisa)

- Em palavras derivadas cuja palavra primitiva já se usa o “S” (ex: casa > casinha)

- Nos sufixos “ês” e “esa”, ao indicarem nacionalidade, título ou origem. (ex: portuguesa)

- Nos sufixos formadores de adjetivos “ense”, “oso” e “osa” (ex: populoso)

#### Uso do “S”, “SS”, “Ç”

- “S” costuma aparecer entre uma vogal e uma consoante (ex: diversão)

- “SS” costuma aparecer entre duas vogais (ex: processo)

- “Ç” costuma aparecer em palavras estrangeiras que passaram pelo processo de aportuguesamento (ex: muçarela)

#### Os diferentes porquês

<b>POR QUE</b>	Usado para fazer perguntas. Pode ser substituído por “por qual motivo”
<b>PORQUE</b>	Usado em respostas e explicações. Pode ser substituído por “pois”
<b>POR QUÊ</b>	O “que” é acentuado quando aparece como a última palavra da frase, antes da pontuação final (interrogação, exclamação, ponto final)
<b>PORQUÊ</b>	É um substantivo, portanto costuma vir acompanhado de um artigo, numeral, adjetivo ou pronome

#### Parônimos e homônimos

As palavras **parônimas** são aquelas que possuem grafia e pronúncia semelhantes, porém com significados distintos.

**Ex:** *cumprimento* (saudação) X *comprimento* (extensão); *tráfego* (trânsito) X *tráfico* (comércio ilegal).

Já as palavras **homônimas** são aquelas que possuem a mesma grafia e pronúncia, porém têm significados diferentes. **Ex:** *rio* (verbo “rir”) X *rio* (curso d’água); *manga* (blusa) X *manga* (fruta).

### DOMÍNIO DOS MECANISMOS DE COESÃO TEXTUAL. EMPREGO DE ELEMENTOS DE REFERENCIAÇÃO, SUBSTITUIÇÃO E REPETIÇÃO, DE CONECTORES E DE OUTROS ELEMENTOS DE SEQUENCIAÇÃO TEXTUAL

A coerência e a coesão são essenciais na escrita e na interpretação de textos. Ambos se referem à relação adequada entre os componentes do texto, de modo que são independentes entre si. Isso quer dizer que um texto pode estar coeso, porém incoerente, e vice-versa.

Enquanto a coesão tem foco nas questões gramaticais, ou seja, ligação entre palavras, frases e parágrafos, a coerência diz respeito ao conteúdo, isto é, uma sequência lógica entre as ideias.

#### Coesão

A coesão textual ocorre, normalmente, por meio do uso de **conectivos** (preposições, conjunções, advérbios). Ela pode ser obtida a partir da **anáfora** (retoma um componente) e da **catáfora** (antecipa um componente).

Confira, então, as principais regras que garantem a coesão textual:

REGRA	CARACTERÍSTICAS	EXEMPLOS
REFERÊNCIA	Pessoal (uso de pronomes pessoais ou possessivos) – anafórica Demonstrativa (uso de pronomes demonstrativos e advérbios) – catafórica Comparativa (uso de comparações por semelhanças)	João e Maria são crianças. <i>Eles</i> são irmãos. Fiz todas as tarefas, exceto <i>esta</i> : colonização africana. Mais um ano <i>igual aos</i> outros...
SUBSTITUIÇÃO	Substituição de um termo por outro, para evitar repetição	Maria está triste. <i>A menina</i> está cansada de ficar em casa.
ELIPSE	Omissão de um termo	No quarto, apenas quatro ou cinco convidados. (omissão do verbo “haver”)
CONJUNÇÃO	Conexão entre duas orações, estabelecendo relação entre elas	Eu queria ir ao cinema, <i>mas</i> estamos de quarentena.
COESÃO LEXICAL	Utilização de sinônimos, hiperônimos, nomes genéricos ou palavras que possuem sentido aproximado e pertencente a um mesmo grupo lexical.	A minha <i>casa</i> é clara. Os <i>quartos</i> , a <i>sala</i> e a <i>cozinha</i> têm janelas grandes.

#### Coerência

Nesse caso, é importante conferir se a mensagem e a conexão de ideias fazem sentido, e seguem uma linha clara de raciocínio. Existem alguns conceitos básicos que ajudam a garantir a coerência. Veja quais são os principais princípios para um texto coerente:

- **Princípio da não contradição:** não deve haver ideias contraditórias em diferentes partes do texto.
- **Princípio da não tautologia:** a ideia não deve estar redundante, ainda que seja expressa com palavras diferentes.
- **Princípio da relevância:** as ideias devem se relacionar entre si, não sendo fragmentadas nem sem propósito para a argumentação.
- **Princípio da continuidade temática:** é preciso que o assunto tenha um seguimento em relação ao assunto tratado.
- **Princípio da progressão semântica:** inserir informações novas, que sejam ordenadas de maneira adequada em relação à progressão de ideias.

Para atender a todos os princípios, alguns fatores são recomendáveis para garantir a coerência textual, como amplo **conhecimento de mundo**, isto é, a bagagem de informações que adquirimos ao longo da vida; **inferências** acerca do conhecimento de mundo do leitor; e **informatividade**, ou seja, conhecimentos ricos, interessantes e pouco previsíveis.

### EMPREGO DE TEMPOS E MODOS VERBAIS. EMPREGO DAS CLASSES DE PALAVRAS

Para entender sobre a estrutura das funções sintáticas, é preciso conhecer as classes de palavras, também conhecidas por classes morfológicas. A gramática tradicional pressupõe 10 classes gramaticais de palavras, sendo elas: adjetivo, advérbio, artigo, conjunção, interjeição, numeral, pronome, preposição, substantivo e verbo.

Veja, a seguir, as características principais de cada uma delas.

CLASSE	CARACTERÍSTICAS	EXEMPLOS
ADJETIVO	Expressar características, qualidades ou estado dos seres Sofre variação em número, gênero e grau	Menina <i>inteligente</i> ... Roupa <i>azul-marinho</i> ... Brincadeira <i>de criança</i> ... Povo <i>brasileiro</i> ...
ADVÉRBO	Indica circunstância em que ocorre o fato verbal Não sofre variação	A ajuda chegou <i>tarde</i> . A mulher trabalha <i>muito</i> . Ele dirigia <i>mal</i> .
ARTIGO	Determina os substantivos (de modo definido ou indefinido) Varia em gênero e número	A galinha botou <i>um</i> ovo. <i>Uma</i> menina deixou <i>a</i> mochila no ônibus.
CONJUNÇÃO	Liga ideias e sentenças (conhecida também como conectivos) Não sofre variação	Não gosto de refrigerante <i>nem</i> de pizza. Eu vou para a praia <i>ou</i> para a cachoeira?
INTERJEIÇÃO	Exprime reações emotivas e sentimentos Não sofre variação	<i>Ah!</i> Que calor... Escapei por pouco, <i>ufa!</i>
NUMERAL	Atribui quantidade e indica posição em alguma sequência Varia em gênero e número	Gostei muito do <i>primeiro</i> dia de aula. <i>Três</i> é a <i>metade</i> de seis.
PRONOME	Acompanha, substitui ou faz referência ao substantivo Varia em gênero e número	Posso <i>ajudar</i> , senhora? <i>Ela me</i> ajudou muito com o <i>meu</i> trabalho. <i>Esta</i> é a casa <i>onde</i> eu moro. <i>Que</i> dia é hoje?
PREPOSIÇÃO	Relaciona dois termos de uma mesma oração Não sofre variação	Espero <i>por</i> você essa noite. Lucas gosta <i>de</i> tocar violão.
SUBSTANTIVO	Nomeia objetos, pessoas, animais, alimentos, lugares etc. Flexionam em gênero, número e grau.	<i>A menina</i> jogou sua <i>boneca</i> no rio. <i>A matilha</i> tinha muita <i>coragem</i> .
VERBO	Indica ação, estado ou fenômenos da natureza Sofre variação de acordo com suas flexões de modo, tempo, número, pessoa e voz. Verbos não significativos são chamados verbos de ligação	Ana se <i>exercita</i> pela manhã. Todos <i>parecem</i> meio bobos. <i>Chove</i> muito em Manaus. A cidade é muito bonita quando vista do alto.

### Substantivo

#### Tipos de substantivos

Os substantivos podem ter diferentes classificações, de acordo com os conceitos apresentados abaixo:

- **Comum:** usado para nomear seres e objetos generalizados. *Ex: mulher; gato; cidade...*
- **Próprio:** geralmente escrito com letra maiúscula, serve para especificar e particularizar. *Ex: Maria; Garfield; Belo Horizonte...*
- **Coletivo:** é um nome no singular que expressa ideia de plural, para designar grupos e conjuntos de seres ou objetos de uma mesma espécie. *Ex: matilha; enxame; cardume...*
  - **Concreto:** nomeia algo que existe de modo independente de outro ser (objetos, pessoas, animais, lugares etc.). *Ex: menina; cachorro; praça...*
  - **Abstrato:** depende de um ser concreto para existir, designando sentimentos, estados, qualidades, ações etc. *Ex: saudade; sede; imaginação...*
  - **Primitivo:** substantivo que dá origem a outras palavras. *Ex: livro; água; noite...*
  - **Derivado:** formado a partir de outra(s) palavra(s). *Ex: pedreiro; livraria; noturno...*
  - **Simples:** nomes formados por apenas uma palavra (um radical). *Ex: casa; pessoa; cheiro...*
  - **Composto:** nomes formados por mais de uma palavra (mais de um radical). *Ex: passatempo; guarda-roupa; girassol...*

#### Flexão de gênero

Na língua portuguesa, todo substantivo é flexionado em um dos dois gêneros possíveis: **feminino** e **masculino**.

O **substantivo biforme** é aquele que flexiona entre masculino e feminino, mudando a desinência de gênero, isto é, geralmente o final da palavra sendo **-o** ou **-a**, respectivamente (*Ex: menino / menina*). Há, ainda, os que se diferenciam por meio da pronúncia / acentuação (*Ex: avô / avó*), e aqueles em que há ausência ou presença de desinência (*Ex: irmão / irmã; cantor / cantora*).



# RACIOCÍNIO LÓGICO

## ESTRUTURAS LÓGICAS

A lógica proposicional, não obstante ter sua importância filosófica, deixa a desejar em termos de validar argumentos mais complexos que tratam de assuntos filosóficos, científicos e matemáticos.

De fato, ainda não foi inventado um sistema lógico para validar ou negar verdades complexas. Escrevamos e pensemos sobre:

p: João é pedreiro.

q: Todo pedreiro é homem.

r: Logo, João é homem.

Pelos símbolos lógicos, a formalização do argumento acima é:  $p \wedge q \rightarrow r$ , no entanto, não temos, ainda como mostrar que a conclusão r é uma consequência lógica de p e q, pois a palavra todo não é definida em lógica proposicional e o termo homem não é mais uma parte do binário homem-mulher, pois mais gêneros foram considerados atualmente.

Portanto, não há como demonstrar que a conclusão, “Logo, João é homem”, é uma consequência das premissas, não obstante, parecer lógico; e existem mulheres e outros gêneros que não homem que tornam, hoje, a premissa maior falsa, mas não o era há cerca de 100 anos.

Nesse sentido, usa-se, para melhorar o desempenho das análises racionais, a lógica dos predicados, como a mais simples depois da lógica proposicional.

Agora, para um entendimento mais claro, vamos usar alguns exemplos matemáticos com afirmações comuns:

$$x \geq 13;$$
$$x + y = 13.$$

As sentenças acima estão escritas em função das variáveis x e y. O nome variável já indica que não é um valor fixo, e logo, se não definirmos as condições que as variáveis fornecem, nenhum significado tem as sentenças acima, logo elas, as variáveis, não possuem valores lógico verdadeiro, e as sentenças não são proposições.

No entanto, se escrevermos

$$x \geq 13, \text{ tal que } x \in \mathbb{R},$$

A variável passa a ser o sujeito da sentença e, ser parte dos reais, dá a x um valor de predicado, i.e., uma propriedade que o sujeito poderá ou não satisfazer.

Afirmar que x é um número real é verdadeira para, por exemplo:

$$x = 2,142857142857\dots$$

Mas, é falsa para:

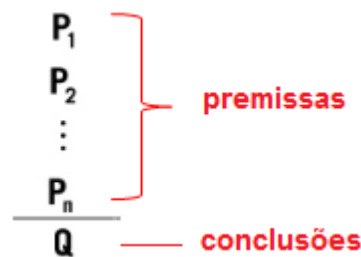
$$x = \sqrt{-7}.$$

Afirmar que ‘x é um número real’ permite analisar as sentenças como uma sentença lógica em verdadeira ou falsa.

A importância do predicado foi mostrada acima. Agora, sigamos com as definições básicas para o estudo da lógica de predicados.

## LÓGICA DE ARGUMENTAÇÃO: ANALOGIAS, INFERÊNCIAS, DEDUÇÕES E CONCLUSÕES

Chama-se **argumento** a afirmação de que um grupo de proposições iniciais redundam em outra proposição final, que será consequência das primeiras. Ou seja, argumento é a relação que associa um conjunto de proposições  $P_1, P_2, \dots, P_n$ , chamadas premissas do argumento, a uma proposição Q, chamada de conclusão do argumento.



### Exemplo:

P1: Todos os cientistas são loucos.

P2: Martiniano é louco.

Q: Martiniano é um cientista.

O exemplo dado pode ser chamado de **Silogismo** (argumento formado por duas premissas e a conclusão).

A respeito dos argumentos lógicos, estamos interessados em verificar se eles são válidos ou inválidos! Então, passemos a entender o que significa um argumento válido e um argumento inválido.

### Argumentos Válidos

Dizemos que um argumento é válido (ou ainda legítimo ou bem construído), quando a sua conclusão é uma consequência obrigatória do seu conjunto de premissas.

### Exemplo:

O silogismo...

P1: Todos os homens são pássaros.

P2: Nenhum pássaro é animal.

Q: Portanto, nenhum homem é animal.

... está perfeitamente bem construído, sendo, portanto, um argumento válido, muito embora a veracidade das premissas e da conclusão sejam totalmente questionáveis.

**ATENÇÃO: O que vale é a CONSTRUÇÃO, E NÃO O SEU CONTEÚDO! Se a construção está perfeita, então o argumento é válido, independentemente do conteúdo das premissas ou da conclusão!**

• Como saber se um determinado argumento é mesmo válido?

Para se comprovar a validade de um argumento é utilizando diagramas de conjuntos (diagramas de Venn). Trata-se de um método muito útil e que será usado com frequência em questões que pedem a verificação da validade de um argumento. Vejamos como funciona, usando o exemplo acima. Quando se afirma, na premissa P1, que “todos os homens são pássaros”, poderemos representar essa frase da seguinte maneira:



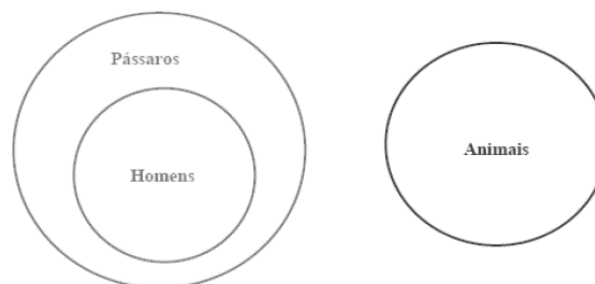
Observem que todos os elementos do conjunto menor (homens) estão incluídos, ou seja, pertencem ao conjunto maior (dos pássaros). E será sempre essa a representação gráfica da frase “Todo A é B”. Dois círculos, um dentro do outro, estando o círculo menor a representar o grupo de quem se segue à palavra TODO.

Na frase: “Nenhum pássaro é animal”. Observemos que a palavra-chave desta sentença é NENHUM. E a ideia que ela exprime é de uma total dissociação entre os dois conjuntos.



Será sempre assim a representação gráfica de uma sentença “Nenhum A é B”: dois conjuntos separados, sem nenhum ponto em comum.

Tomemos agora as representações gráficas das duas premissas vistas acima e as analisemos em conjunto. Teremos:



Comparando a conclusão do nosso argumento, temos:

NENHUM homem é animal – com o desenho das premissas será que podemos dizer que esta conclusão é uma consequência necessária das premissas? Claro que sim! Observemos que o conjunto dos homens está totalmente separado (total dissociação!) do conjunto dos animais. Resultado: este é um argumento válido!

**Argumentos Inválidos**

Dizemos que um argumento é inválido – também denominado ilegítimo, mal construído, falacioso ou sofisma – quando a verdade das premissas não é suficiente para garantir a verdade da conclusão.

**Exemplo:**

P1: Todas as crianças gostam de chocolate.

P2: Patrícia não é criança.

Q: Portanto, Patrícia não gosta de chocolate.

Este é um argumento inválido, falacioso, mal construído, pois as premissas não garantem (não obrigam) a verdade da conclusão. Patrícia pode gostar de chocolate mesmo que não seja criança, pois a primeira premissa não afirmou que somente as crianças gostam de chocolate.

Utilizando os diagramas de conjuntos para provar a validade do argumento anterior, provaremos, utilizando-nos do mesmo artifício, que o argumento em análise é inválido. Começemos pela primeira premissa: “Todas as crianças gostam de chocolate”.



Analisemos agora o que diz a segunda premissa: “Patrícia não é criança”. O que temos que fazer aqui é pegar o diagrama acima (da primeira premissa) e nele indicar onde poderá estar localizada a Patrícia, obedecendo ao que consta nesta segunda premissa. Vemos facilmente que a Patrícia só não poderá estar dentro do círculo das crianças. É a única restrição que faz a segunda premissa! Isto posto, concluímos que Patrícia poderá estar em dois lugares distintos do diagrama:

1º) Fora do conjunto maior;

2º) Dentro do conjunto maior. Vejamos:



Finalmente, passemos à análise da conclusão: "Patrícia não gosta de chocolate". Ora, o que nos resta para sabermos se este argumento é válido ou não, é justamente confirmar se esse resultado (se esta conclusão) é necessariamente verdadeiro!

- É necessariamente verdadeiro que Patrícia não gosta de chocolate? Olhando para o desenho acima, respondemos que não! Pode ser que ela não goste de chocolate (caso esteja fora do círculo), mas também pode ser que goste (caso esteja dentro do círculo)! Enfim, o argumento é inválido, pois as premissas não garantiram a veracidade da conclusão!

#### Métodos para validação de um argumento

Aprenderemos a seguir alguns diferentes métodos que nos possibilitarão afirmar se um argumento é válido ou não!

**1º)** Utilizando diagramas de conjuntos: esta forma é indicada quando nas premissas do argumento aparecem as palavras TODO, ALGUM E NENHUM, ou os seus sinônimos: cada, existe um etc.

**2º)** Utilizando tabela-verdade: esta forma é mais indicada quando não for possível resolver pelo primeiro método, o que ocorre quando nas premissas não aparecem as palavras todo, algum e nenhum, mas sim, os conectivos "ou", "e", "•" e " $\leftrightarrow$ ". Baseia-se na construção da tabela-verdade, destacando-se uma coluna para cada premissa e outra para a conclusão. Este método tem a desvantagem de ser mais trabalhoso, principalmente quando envolve várias proposições simples.

**3º)** Utilizando as operações lógicas com os conectivos e considerando as premissas verdadeiras.

Por este método, fácil e rapidamente demonstraremos a validade de um argumento. Porém, só devemos utilizá-lo na impossibilidade do primeiro método.

Iniciaremos aqui considerando as premissas como verdades. Daí, por meio das operações lógicas com os conectivos, descobriremos o valor lógico da conclusão, que deverá resultar também em verdade, para que o argumento seja considerado válido.

**4º)** Utilizando as operações lógicas com os conectivos, considerando premissas verdadeiras e conclusão falsa.

É indicado este caminho quando notarmos que a aplicação do terceiro método não possibilitará a descoberta do valor lógico da conclusão de maneira direta, mas somente por meio de análises mais complicadas.

Em síntese:

		Deve ser usado quando...	Não deve ser usado quando...
1º Método	Utilização dos Diagramas (circunferências)	O argumento apresentar as palavras <i>todo</i> , <i>nenhum</i> , ou <i>algum</i>	O argumento não apresentar tais palavras.
2º Método	Construção das Tabelas-Verdade	Em qualquer caso, mas preferencialmente quando o argumento tiver <b>no máximo duas proposições simples</b> .	O argumento apresentar três ou mais proposições simples.
3º Método	Considerando as premissas verdadeiras e testando a conclusão verdadeira	O 1º Método não puder ser empregado, e houver uma <b>premissa...</b> ...que seja uma <b>proposição simples</b> ; ou ... que esteja na forma de uma <b>conjunção (e)</b> .	Nenhuma premissa for uma proposição simples ou uma conjunção.
4º Método	Verificar a existência de <b>conclusão falsa</b> e <b>premissas verdadeiras</b>	O 1º Método não puder ser empregado, e a <b>conclusão...</b> ...tiver a forma de uma <b>proposição simples</b> ; ou ... estiver a forma de uma <b>disjunção (ou)</b> ; ou ...estiver na forma de uma <b>condicional (se...então...)</b>	A conclusão não for uma proposição simples, nem uma disjunção, nem uma condicional.

**Exemplo:**

Diga se o argumento abaixo é válido ou inválido:

$$\begin{array}{l} (p \wedge q) \rightarrow r \\ \sim r \\ \hline \sim p \vee \sim q \end{array}$$

Resolução:

-1ª Pergunta) O argumento apresenta as palavras todo, algum ou nenhum?

A resposta é não! Logo, descartamos o 1º método e passamos à pergunta seguinte.

- 2ª Pergunta) O argumento contém no máximo duas proposições simples?

A resposta também é não! Portanto, descartamos também o 2º método.

- 3ª Pergunta) Há alguma das premissas que seja uma proposição simples ou uma conjunção?

A resposta é sim! A segunda proposição é ( $\sim r$ ). Podemos optar então pelo 3º método? Sim, perfeitamente! Mas caso queiramos seguir adiante com uma próxima pergunta, teríamos:

- 4ª Pergunta) A conclusão tem a forma de uma proposição simples ou de uma disjunção ou de uma condicional? A resposta também é sim! Nossa conclusão é uma disjunção! Ou seja, caso queiramos, poderemos utilizar, opcionalmente, o 4º método!

Vamos seguir os dois caminhos: resolveremos a questão pelo 3º e pelo 4º métodos.

**Resolução pelo 3º Método**

Considerando as premissas verdadeiras e testando a conclusão verdadeira. Teremos:

# NOÇÕES DE INFORMÁTICA

## CONCEITOS BÁSICOS DE HARDWARE E SOFTWARE: FUNCIONAMENTO DO COMPUTADOR; CONHECIMENTOS DOS COMPONENTES PRINCIPAIS

### Hardware

Hardware refere-se a parte física do computador, isto é, são os dispositivos eletrônicos que necessitamos para usarmos o computador. Exemplos de hardware são: CPU, teclado, mouse, disco rígido, monitor, scanner, etc.

### Software

Software, na verdade, são os programas usados para fazer tarefas e para fazer o hardware funcionar. As instruções de software são programadas em uma linguagem de computador, traduzidas em linguagem de máquina e executadas por computador.

O software pode ser categorizado em dois tipos:

- Software de sistema operacional
- Software de aplicativos em geral

#### • Software de sistema operacional

O software de sistema é o responsável pelo funcionamento do computador, é a plataforma de execução do usuário. Exemplos de software do sistema incluem sistemas operacionais como Windows, Linux, Unix, Solaris etc.

#### • Software de aplicação

O software de aplicação é aquele utilizado pelos usuários para execução de tarefas específicas. Exemplos de software de aplicativos incluem Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Access, etc.

Para não esquecer:

<b>HARDWARE</b>	É a parte física do computador
<b>SOFTWARE</b>	São os programas no computador (de funcionamento e tarefas)

### Periféricos

Periféricos são os dispositivos externos para serem utilizados no computador, ou mesmo para aprimora-lo nas suas funcionalidades. Os dispositivos podem ser essenciais, como o teclado, ou aqueles que podem melhorar a experiência do usuário e até mesmo melhorar o desempenho do computador, tais como design, qualidade de som, alto falantes, etc.

Tipos:

<b>PERIFÉRICOS DE ENTRADA</b>	Utilizados para a entrada de dados;
<b>PERIFÉRICOS DE SAÍDA</b>	Utilizados para saída/visualização de dados

#### • Periféricos de entrada mais comuns.

- O teclado é o dispositivo de entrada mais popular e é um item essencial. Hoje em dia temos vários tipos de teclados ergonômicos para ajudar na digitação e evitar problemas de saúde muscular;
- Na mesma categoria temos o scanner, que digitaliza dados para uso no computador;
- O mouse também é um dispositivo importante, pois com ele podemos apontar para um item desejado, facilitando o uso do computador.

#### • Periféricos de saída populares mais comuns

- Monitores, que mostra dados e informações ao usuário;
- Impressoras, que permite a impressão de dados para material físico;
- Alto-falantes, que permitem a saída de áudio do computador;
- Fones de ouvido.

### Sistema Operacional

O software de sistema operacional é o responsável pelo funcionamento do computador. É a plataforma de execução do usuário. Exemplos de software do sistema incluem sistemas operacionais como Windows, Linux, Unix, Solaris etc.

#### • Aplicativos e Ferramentas

São softwares utilizados pelos usuários para execução de tarefas específicas. Exemplos: Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Access, além de ferramentas construídas para fins específicos.

**REDES DE COMPUTADORES: CONCEITOS BÁSICOS**

– **Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos, procedimentos de Internet e Intranet**

As redes podem ser classificadas de acordo com o quadro abaixo:

**Conceitos Básicos**

TIPO DE REDE DE COMPUTADORES		
<b>LAN</b>	Uma rede Local, abrange somente um local definido. Exemplo: (casa, escritório e etc.)	
<b>MAN</b>	Uma rede Metropolitana, pode abranger uma grande cidade ou inúmeras cidades. As MANS não precisam estar em áreas urbanas. O termo MAN tem relação ao tamanho da rede.	
<b>WAN</b>	É uma rede com uma grande abrangência. É maior que a MAN, abrange uma área global. Podemos usar a INTERNET para estabelecer a conexão.	

– **Internet:** conhecida como a rede mundial de computadores. A internet é uma coleção global de computadores, celulares e outros dispositivos que se comunicam através de um endereço IP para os usuários trocarem informações. Cada máquina conectada possui um IP válido e a comunicação se dá através do protocolo TCP/IP.

– **Intranet:** é um serviço similar a INTERNET, onde somente usuários autorizados acessam as páginas no navegador. As organizações usam a INTRANET para acessar seus dados tanto localmente (Matrix) ou distante (Filiais).

- **Aplicativos, procedimentos de Internet e Intranet**
- **Navegadores:** Aplicativos usados para navegar na internet, como por exemplo, o Google Chrome, Edge, Firefox, Internet Explorer e etc.).
- **Download:** utilizado para baixar ou receber arquivos.
- **Firewall:** Barreira de segurança.
- **Correio eletrônico:** é a comunicação entre usuários da rede.
- **Roteador:** equipamento para se conectar na rede.
- **Upload:** Utilizado para subir ou enviar arquivos.
- **HTML:** Hyper Text Markup Language (Linguagem de Marcação de Hiper Texto). É uma linguagem utilizada para produzir páginas da Internet.
- **HTTP:** Hyper Text Transfer Protocol (Protocolo de Transferência de Hipertexto): Navegação na internet (links).
- **HTTPS:** Hyper Text Transfer Protocol Secure (Protocolo de Transferência de Hiper Texto Seguro).
- **SMTP e POP:** são os protocolos de serviços da internet responsáveis pelo envio e recepção de mensagens eletrônicas, como por exemplo, o e-mail.
- **Servidor Proxy:** tem a função de mediar as comunicações da rede de uma empresa ou usuário (local) com a Internet (rede externa).
- **Servidor FTP:** (File Transfer Protocol) é um protocolo que tem a função de transferir arquivos entre dois computadores via INTERNET.
- **Servidor WEB:** É o local onde reside as páginas WEB para estabelecer o contato para poder acessar conteúdos, páginas HTML, arquivos de som, imagem, vídeos e etc.

O servidor WEB é um software que verifica a segurança e gera a informação para atender à solicitação.

**NOÇÕES DO SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS (10 E 11)**

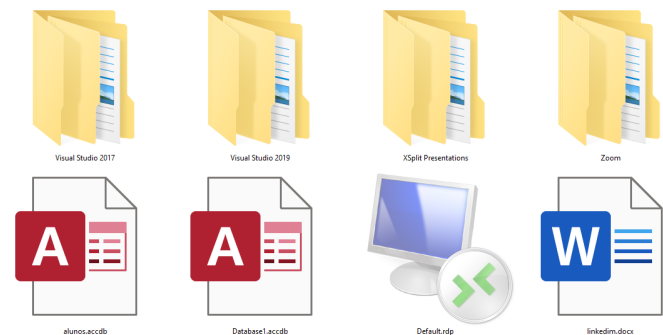
**WINDOWS 10**

**Conceito de pastas e diretórios**

Pasta algumas vezes é chamada de diretório, mas o nome “pasta” ilustra melhor o conceito. Pastas servem para organizar, armazenar e organizar os arquivos. Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos, aplicativos diversos).

Lembrando sempre que o Windows possui uma pasta com o nome do usuário onde são armazenados dados pessoais.

Dentro deste contexto temos uma hierarquia de pastas.

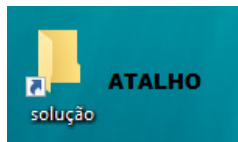
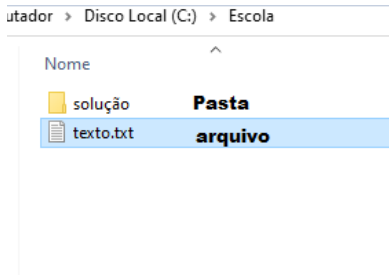


No caso da figura acima temos quatro pastas e quatro arquivos.

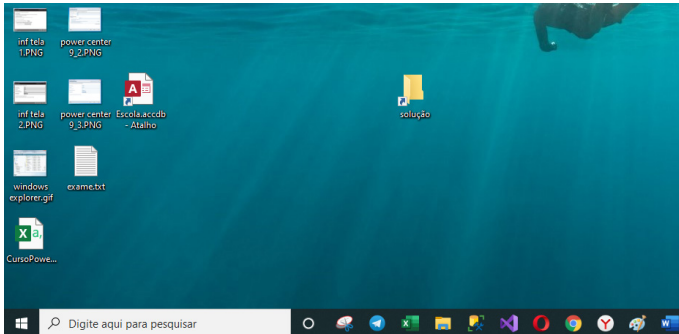
**Arquivos e atalhos**

Como vimos anteriormente: pastas servem para organização, vimos que uma pasta pode conter outras pastas, arquivos e atalhos.

- **Arquivo** é um item único que contém um determinado dado. Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos e etc..), aplicativos diversos, etc.
- **Atalho** é um item que permite fácil acesso a uma determinada pasta ou arquivo propriamente dito.



**Área de trabalho**



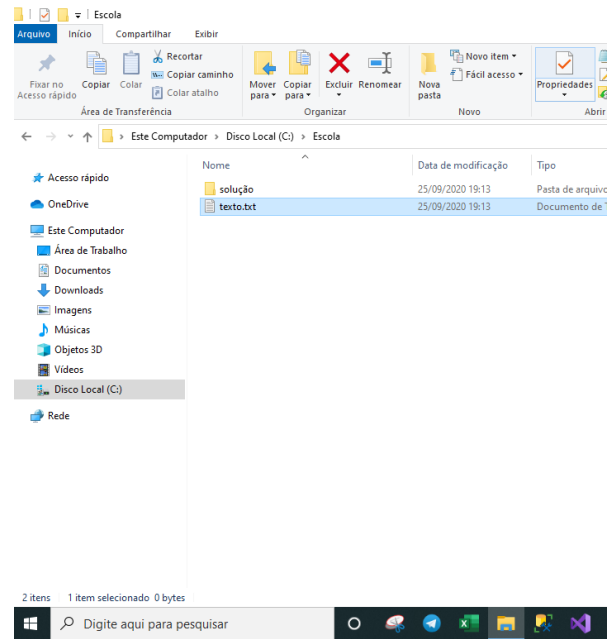
**Área de transferência**

A área de transferência é muito importante e funciona em segundo plano. Ela funciona de forma temporária guardando vários tipos de itens, tais como arquivos, informações etc.

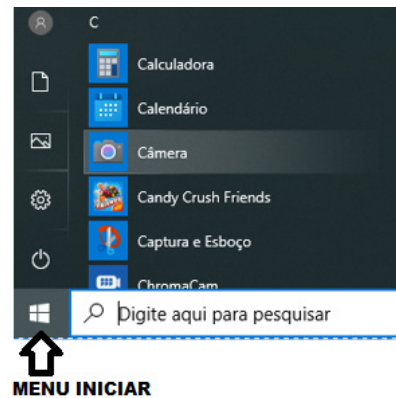
- Quando executamos comandos como “Copiar” ou “Ctrl + C”, estamos copiando dados para esta área intermediária.
- Quando executamos comandos como “Colar” ou “Ctrl + V”, estamos colando, isto é, estamos pegando o que está gravado na área de transferência.

**Manipulação de arquivos e pastas**

A caminho mais rápido para acessar e manipular arquivos e pastas e outros objetos é através do “Meu Computador”. Podemos executar tarefas tais como: copiar, colar, mover arquivos, criar pastas, criar atalhos etc.



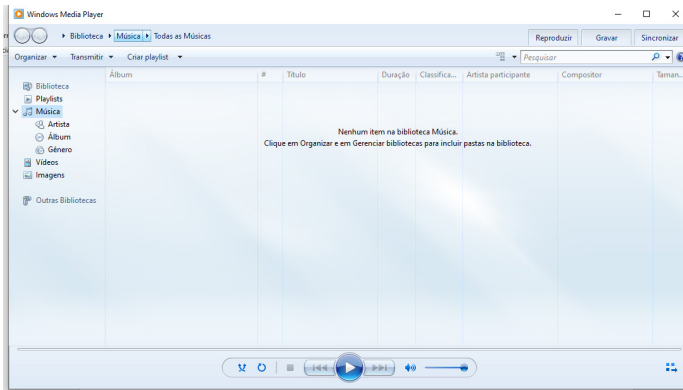
**Uso dos menus**



**Programas e aplicativos e interação com o usuário**

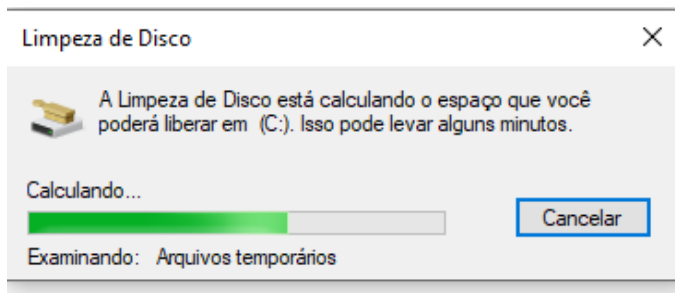
Vamos separar esta interação do usuário por categoria para entendermos melhor as funções categorizadas.

- **Música e Vídeo:** Temos o Media Player como player nativo para ouvir músicas e assistir vídeos. O Windows Media Player é uma excelente experiência de entretenimento, nele pode-se administrar bibliotecas de música, fotografia, vídeos no seu computador, copiar CDs, criar playlists e etc., isso também é válido para o media center.

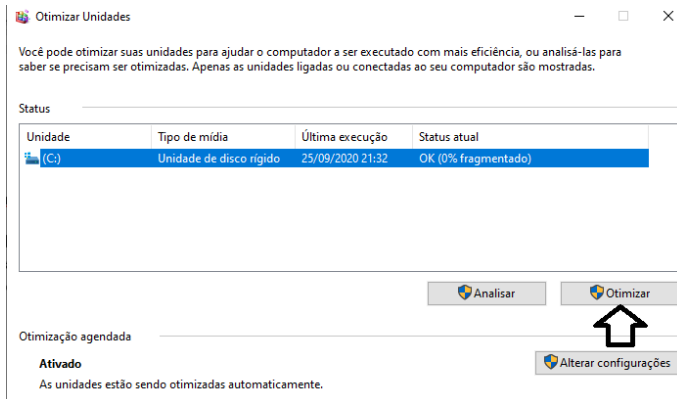


– Ferramentas do sistema

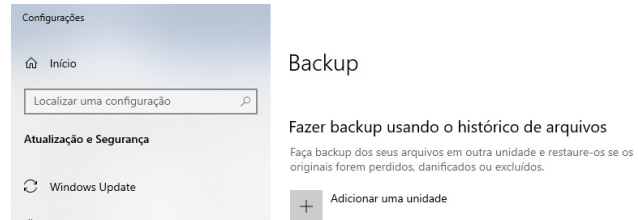
• A limpeza de disco é uma ferramenta importante, pois o próprio Windows sugere arquivos inúteis e podemos simplesmente confirmar sua exclusão.



• O desfragmentador de disco é uma ferramenta muito importante, pois conforme vamos utilizando o computador os arquivos ficam internamente desorganizados, isto faz que o computador fique lento. Utilizando o desfragmentador o Windows se reorganiza internamente tornando o computador mais rápido e fazendo com que o Windows acesse os arquivos com maior rapidez.

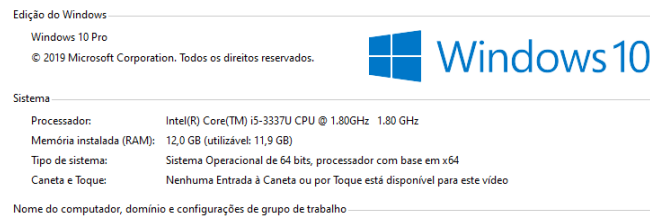



• O recurso de backup e restauração do Windows é muito importante pois pode ajudar na recuperação do sistema, ou até mesmo escolher seus arquivos para serem salvos, tendo assim uma cópia de segurança.

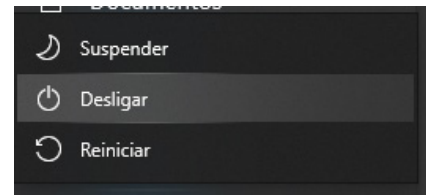


Inicialização e finalização

Exibir informações básicas sobre o computador



Quando fizermos login no sistema, entraremos direto no Windows, porém para desligá-lo devemos recorrer ao  e:



O **WINDOWS 11** é o sistema operacional da **MICROSOFT** mais utilizado do mundo para utilização nos computadores. O **WINDOWS** tem uma sucessão de versões que atualizaram e criaram vários recursos para melhorar a experiência do usuário. Abaixo vamos destacar essas melhorias separadas em categorias.

— Acessibilidade

No **WINDOWS 11** é possível tornar o computador mais acessível alterando a cor, o tamanho do mouse, da letra, estilo e etc. Isto é possível acessando o menu **CONFIGURAÇÕES** e **ACESSIBILIDADE**



# CONSELHOS DE FISCALIZAÇÃO PROFISSIONAL E ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

## NATUREZA JURÍDICA DOS CONSELHOS

### — Introdução

A natureza jurídica dos conselhos é um tema central na Administração Pública brasileira, dado o papel essencial que esses órgãos desempenham na formulação, implementação e fiscalização de políticas públicas. Os conselhos, enquanto instâncias colegiadas, reúnem representantes de diversos setores da sociedade para deliberar sobre questões de interesse coletivo, tornando-se instrumentos fundamentais de participação democrática e controle social. Entender a natureza jurídica dos conselhos é, portanto, crucial não apenas para a correta aplicação das normas administrativas, mas também para o fortalecimento das práticas de governança participativa no Brasil.

Essa análise permite compreender como os conselhos se inserem na estrutura do Estado, quais são suas competências e a extensão de sua autonomia frente aos entes públicos aos quais estão vinculados. Além disso, explorar a natureza jurídica dos conselhos ajuda a identificar as diferenças entre eles e outras entidades e órgãos da Administração Pública, clarificando seu papel específico no sistema jurídico-administrativo brasileiro.

### — Conceito e Classificação dos Conselhos

Os conselhos são órgãos colegiados criados no âmbito da Administração Pública para atuar em diferentes esferas de políticas públicas, como saúde, educação, assistência social e direitos humanos. Eles são compostos por representantes do governo, da sociedade civil, de entidades de classe e, em alguns casos, de usuários dos serviços públicos, visando assegurar uma gestão mais participativa e democrática. Os conselhos têm o papel de debater, formular, monitorar e avaliar as políticas públicas em suas respectivas áreas de atuação.

### Conceito dos Conselhos

Os conselhos podem ser entendidos como instâncias permanentes e estruturadas, cujo objetivo principal é promover a participação social na gestão pública. Eles funcionam como um espaço de diálogo entre o Estado e a sociedade civil, onde são discutidos e deliberados assuntos relevantes para a formulação e implementação de políticas públicas.

A criação desses conselhos é geralmente estabelecida por leis, decretos ou outros atos normativos, que definem suas atribuições, composição, organização e funcionamento. A participação em conselhos é, portanto, uma forma institucionalizada de controle social, permitindo que a sociedade civil influencie as decisões governamentais e fiscalize a execução das políticas públicas.

### Classificação dos Conselhos

Os conselhos na Administração Pública podem ser classificados de acordo com suas funções principais. Essa classificação é importante para compreender o alcance das decisões e a forma como esses órgãos influenciam as políticas públicas.

- **Conselhos Consultivos:** Têm a função de assessorar e oferecer recomendações ao governo ou a outras entidades públicas, sem poder decisório. As decisões tomadas por esses conselhos não são vinculantes, servindo apenas como subsídio técnico e político para os gestores públicos. Um exemplo clássico é o Conselho Nacional de Saúde, que emite pareceres e orientações sobre políticas de saúde, mas não tem poder para impor decisões ao Ministério da Saúde.

- **Conselhos Deliberativos:** Além de consultarem, possuem poder de decisão sobre assuntos específicos, o que significa que suas resoluções têm caráter vinculante e devem ser seguidas pela Administração Pública. Estes conselhos influenciam diretamente a formulação e a implementação de políticas públicas. Um exemplo é o Conselho Nacional de Educação, cujas deliberações impactam diretamente as diretrizes educacionais do país.

- **Conselhos Normativos:** Esses conselhos têm a competência de editar normas, regulamentos e resoluções que disciplinam determinados setores da Administração Pública ou atividades específicas. São responsáveis por estabelecer regras que devem ser seguidas tanto por entes públicos quanto por particulares. Um exemplo notório são os Conselhos Profissionais, como o Conselho Federal de Medicina (CFM), que emite normas para o exercício da profissão médica.

- **Conselhos Fiscalizadores:** Exercem a função de monitorar e avaliar a execução de políticas públicas ou o cumprimento de normas e regulamentações. Eles atuam como mecanismos de controle social e accountability, assegurando que os recursos públicos sejam aplicados de forma correta e eficiente. Exemplo disso são os Conselhos de Assistência Social, que fiscalizam a aplicação dos recursos destinados às políticas de assistência social.

### Outras Classificações

Além dessas classificações principais, os conselhos também podem ser categorizados de acordo com sua área de atuação (por exemplo, conselhos de saúde, educação, assistência social, etc.), ou ainda pela esfera de governo em que atuam (federais, estaduais, municipais). Essa diversificação reflete a amplitude e a complexidade das políticas públicas brasileiras, onde cada conselho é adaptado às necessidades e características específicas de sua área de atuação.

Compreender o conceito e a classificação dos conselhos é essencial para identificar o papel que esses órgãos desempenham na Administração Pública. Ao classificá-los conforme suas funções e competências, fica mais claro como eles contribuem para a formulação e o controle das políticas públicas, reforçando os princípios de participação social, transparência e governança democrática no Brasil.

#### — Natureza Jurídica dos Conselhos

A natureza jurídica dos conselhos é um aspecto crucial para compreender seu papel dentro da Administração Pública brasileira. Esse entendimento envolve analisar como os conselhos se inserem na estrutura do Estado, quais são suas características jurídicas fundamentais e como se relacionam com os demais órgãos e entidades da Administração. A natureza jurídica dos conselhos pode variar conforme sua função, composição e nível de autonomia, influenciando diretamente sua atuação e o impacto de suas decisões.

#### Conselhos como Órgãos Públicos

De maneira geral, os conselhos são considerados órgãos públicos quando são criados e estruturados diretamente pela Administração Pública para desempenhar funções específicas de deliberação, consulta ou fiscalização. Como órgãos públicos, os conselhos não possuem personalidade jurídica própria, sendo partes integrantes de um ente público maior, como a União, os Estados, os Municípios ou o Distrito Federal.

- **Vinculação Hierárquica:** Como órgãos públicos, os conselhos estão vinculados a uma determinada entidade governamental e fazem parte da estrutura hierárquica dessa entidade. Isso significa que, embora possam ter autonomia funcional, suas decisões e deliberações estão sujeitas ao controle e supervisão do ente ao qual estão ligados.

- **Falta de Personalidade Jurídica Própria:** Os conselhos, na condição de órgãos públicos, não têm personalidade jurídica própria, ou seja, não podem ser sujeitos de direitos e obrigações de forma independente. Suas ações e decisões são, na verdade, expressões da vontade do ente público ao qual pertencem. Isso também implica que eles não podem, por exemplo, firmar contratos ou ajuizar ações em seu próprio nome, pois essas funções competem ao ente ao qual estão subordinados.

- **Finalidade Pública:** A atuação dos conselhos está diretamente relacionada ao cumprimento de finalidades públicas, sendo orientada pelo interesse público e pelas diretrizes estabelecidas pelo ente governamental responsável por sua criação. Essa orientação é um reflexo do princípio da supremacia do interesse público, que guia toda a atividade administrativa.

#### Conselhos como Entidades Administrativas Autônomas

Em alguns casos, especialmente no contexto dos Conselhos Profissionais, como o Conselho Federal de Medicina (CFM) ou a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), os conselhos podem ser classificados como entidades administrativas autônomas. Esses conselhos têm uma estrutura jurídica diferenciada que lhes confere maior independência em relação ao Estado.

- **Personalidade Jurídica Própria:** Diferente dos conselhos que são órgãos públicos, os conselhos que funcionam como entidades administrativas autônomas possuem personalidade jurídica própria, o que lhes permite atuar como sujeitos de direitos e obrigações de maneira independente. Isso significa que podem firmar contratos, adquirir bens, e representar seus interesses em juízo.

- **Autonomia Administrativa e Financeira:** Esses conselhos têm autonomia administrativa e financeira, o que lhes dá poder para gerir seus próprios recursos, decidir sobre sua estrutura interna e administrar as atividades necessárias ao cumprimento de suas finalidades. Essa autonomia é regulamentada por leis específicas que definem suas competências e a forma de organização.

- **Função Reguladora e Fiscalizadora:** Os conselhos autônomos, particularmente os profissionais, têm funções regulamentares, podendo estabelecer normas que regem a atuação de seus membros e fiscalizar o cumprimento dessas normas. Essa capacidade normativa é uma das características que distinguem esses conselhos de outros tipos de órgãos públicos.

#### Relação com o Estado e Controle Social

Independentemente da classificação como órgão público ou entidade autônoma, os conselhos desempenham um papel essencial na promoção do controle social e na garantia da participação popular na gestão pública. Eles são instâncias de deliberação que, embora possam ter graus variados de autonomia, estão sempre ligados ao Estado e atuam em conformidade com os princípios da legalidade, moralidade e eficiência.

- **Supervisão Estatal:** Mesmo os conselhos autônomos, como os Conselhos Profissionais, estão sujeitos a alguma forma de supervisão estatal. Essa supervisão garante que eles atuem dentro dos limites da lei e mantenham o alinhamento com as políticas públicas de interesse social.

- **Participação e Controle Social:** Os conselhos, por sua composição plural, são também instrumentos de controle social, permitindo que diferentes setores da sociedade influenciem a formulação e a execução de políticas públicas. Essa característica é fundamental para a democratização da gestão pública, uma vez que amplia a transparência e a accountability do Estado.

A natureza jurídica dos conselhos na Administração Pública é multifacetada, variando conforme suas funções e a forma como estão organizados dentro da estrutura estatal. Enquanto alguns conselhos funcionam como órgãos públicos, diretamente vinculados à hierarquia do Estado, outros operam como entidades autônomas, com personalidade jurídica própria e autonomia administrativa.

Compreender essa diversidade é essencial para reconhecer a importância dos conselhos na promoção de uma gestão pública participativa, transparente e eficiente.

#### — Funções e Competências dos Conselhos

Os conselhos desempenham um papel multifacetado dentro da Administração Pública, atuando como instâncias de deliberação, consulta, normatização e fiscalização em diversas áreas de políticas públicas. Suas funções e competências variam de acordo com o tipo de conselho, sua composição e o contexto jurídico em que estão inseridos.

Entender essas funções e competências é essencial para compreender como os conselhos contribuem para a formulação, implementação e monitoramento das políticas públicas, além de como influenciam a governança e a participação social.

#### Funções Principais dos Conselhos

Os conselhos na Administração Pública brasileira podem exercer várias funções, dependendo de sua natureza (consultiva, deliberativa, normativa ou fiscalizadora). A seguir, detalham-se as principais funções desempenhadas por esses órgãos:

- **Função Consultiva:** A função consultiva é uma das mais comuns entre os conselhos, especialmente aqueles criados para assessorar órgãos governamentais em áreas específicas de políticas públicas. Nesse papel, os conselhos oferecem pareceres, recomendações e subsídios técnicos para a formulação de decisões governamentais. Embora suas orientações não tenham caráter vinculante,

elas são altamente valorizadas devido à expertise e à representatividade dos membros do conselho. Um exemplo claro dessa função é o Conselho Nacional de Saúde, que emite pareceres sobre políticas de saúde pública para orientar as decisões do Ministério da Saúde.

• **Função Deliberativa:** Alguns conselhos possuem poderes deliberativos, o que significa que suas decisões têm força vinculante e devem ser implementadas pela Administração Pública. Esses conselhos influenciam diretamente a formulação e execução de políticas públicas, determinando diretrizes que os gestores públicos devem seguir. Um exemplo é o Conselho Nacional de Educação, cujas deliberações sobre diretrizes curriculares e políticas educacionais têm efeito direto na implementação dessas políticas em todo o país.

• **Função Normativa:** Os conselhos normativos têm a competência de editar regulamentos, resoluções e normas que disciplinam determinadas áreas da Administração Pública ou setores específicos da sociedade. Esses conselhos, como os Conselhos Profissionais, possuem a capacidade de criar regras que são obrigatórias para seus membros e para aqueles que atuam em suas áreas de competência. Essas normas podem abranger desde padrões de conduta profissional até requisitos técnicos para o exercício de atividades específicas.

• **Função Fiscalizadora:** A função fiscalizadora é crucial para assegurar a transparência e a accountability na Administração Pública. Os conselhos que desempenham essa função monitoram a execução de políticas públicas, fiscalizam o uso de recursos públicos e garantem que as diretrizes estabelecidas sejam cumpridas. Essa função é essencial para evitar desvios, garantir a correta aplicação de recursos e assegurar que as políticas públicas atinjam seus objetivos. Conselhos de Assistência Social, por exemplo, têm a função de fiscalizar a aplicação dos recursos destinados à assistência social e garantir que eles sejam utilizados em conformidade com a legislação.

#### Competências Específicas dos Conselhos

As competências dos conselhos podem variar amplamente, dependendo de sua área de atuação e de sua função específica. A seguir, são detalhadas algumas das competências mais comuns:

• **Elaboração e Acompanhamento de Políticas Públicas:** Muitos conselhos são responsáveis pela elaboração, acompanhamento e avaliação de políticas públicas em suas áreas de atuação. Eles participam desde a fase de diagnóstico e planejamento até a implementação e avaliação das políticas, assegurando que estas sejam eficazes e atendam às necessidades da população. Essa competência é especialmente relevante em conselhos que atuam em áreas de grande impacto social, como saúde, educação e assistência social.

• **Formulação de Diretrizes e Estratégias:** Conselhos com função deliberativa ou normativa são frequentemente encarregados de formular diretrizes e estratégias que orientam a ação governamental em suas respectivas áreas. Essas diretrizes podem incluir desde a definição de prioridades até a regulamentação de procedimentos e práticas específicas. Por exemplo, o Conselho Nacional de Educação define diretrizes curriculares que orientam todo o sistema educacional brasileiro.

• **Monitoramento e Avaliação:** Além de formular políticas, os conselhos também têm a competência de monitorar e avaliar sua implementação. Esse processo envolve a coleta e análise de dados, a identificação de desafios e a proposição de ajustes para melhorar a eficácia das políticas públicas. Essa competência é essencial para garantir que as políticas sejam executadas de forma transparente e eficiente.

• **Representação e Defesa de Interesses:** Muitos conselhos, especialmente os Conselhos Profissionais, têm a competência de representar e defender os interesses de seus membros ou do setor que regulam. Isso inclui a proteção da autonomia profissional, a regulamentação de práticas e a defesa de condições de trabalho adequadas. Além disso, esses conselhos podem atuar como mediadores de conflitos e como vozes ativas em debates sobre políticas que afetam seus setores.

• **Capacitação e Formação:** Em alguns casos, os conselhos também têm a responsabilidade de promover a capacitação e a formação contínua dos profissionais ou membros das áreas que regulam. Isso inclui a organização de cursos, seminários e outras atividades educativas que visam garantir a qualidade e a atualização constante dos profissionais em suas áreas de atuação.

As funções e competências dos conselhos são fundamentais para o funcionamento eficaz e democrático da Administração Pública. Ao exercerem papéis consultivos, deliberativos, normativos e fiscalizadores, esses órgãos garantem que as políticas públicas sejam elaboradas e implementadas com base em critérios técnicos, participativos e transparentes.

A diversidade das competências atribuídas aos conselhos reflete a complexidade das demandas sociais e a importância de uma gestão pública que seja, ao mesmo tempo, eficiente e inclusiva. Assim, os conselhos se consolidam como peças-chave na promoção do controle social, na democratização da gestão pública e na melhoria contínua das políticas públicas brasileiras.

#### — Estrutura e Composição dos Conselhos

A estrutura e a composição dos conselhos são elementos essenciais para o seu funcionamento e eficácia dentro da Administração Pública. Esses aspectos determinam como as decisões são tomadas, como os diversos interesses são representados e como a governança é organizada.

A estrutura dos conselhos pode variar significativamente, dependendo da área de atuação, do tipo de conselho (consultivo, deliberativo, normativo ou fiscalizador) e do nível de governo (federal, estadual, municipal) em que estão inseridos.

#### Estrutura dos Conselhos

A estrutura dos conselhos é normalmente definida por leis, decretos ou outros atos normativos que estabelecem sua organização interna e a forma de atuação. Apesar das variações entre os diferentes tipos de conselhos, há componentes estruturais comuns que são encontrados na maioria deles:

• **Plenário:** O plenário é a instância máxima de deliberação de um conselho. Nele, todos os membros do conselho se reúnem para discutir, debater e decidir sobre as questões submetidas à sua apreciação. As reuniões do plenário podem ocorrer em sessões ordinárias ou extraordinárias, dependendo da necessidade e das demandas do conselho. O plenário é responsável pela aprovação das resoluções, pareceres e recomendações que guiam a atuação do conselho e influenciam as políticas públicas.

• **Presidência:** A presidência do conselho é normalmente ocupada por um membro eleito pelo plenário ou designado pela autoridade responsável pela criação do conselho. O presidente ou coordenador tem a função de liderar as reuniões, garantir o cumprimento das normas e deliberações e representar o conselho perante

outras entidades e instâncias governamentais. Em alguns casos, o presidente também tem voto de qualidade, ou seja, um voto decisivo em situações de empate nas deliberações do plenário.

- **Secretaria Executiva:** A secretaria executiva é o órgão de apoio administrativo do conselho, responsável por organizar as reuniões, preparar a documentação necessária, redigir atas e garantir a execução das decisões tomadas pelo plenário. Ela também pode ser responsável por coordenar a comunicação entre os membros do conselho e entre o conselho e outras partes interessadas. A secretaria executiva desempenha um papel crucial na operacionalização do trabalho do conselho, assegurando que suas atividades sejam realizadas de forma eficiente e em conformidade com os procedimentos estabelecidos.

- **Comissões Temáticas:** Muitos conselhos organizam seu trabalho em comissões temáticas, que são grupos de trabalho especializados em áreas específicas de atuação do conselho. Essas comissões permitem uma análise mais aprofundada e técnica dos assuntos discutidos, facilitando a formulação de pareceres e propostas que serão submetidas ao plenário. As comissões temáticas são geralmente compostas por membros do conselho que têm experiência ou interesse particular na área abordada pela comissão. Elas podem tratar de questões como orçamento, legislação, fiscalização, entre outras.

- **Câmaras ou Grupos de Trabalho:** Em alguns casos, os conselhos podem instituir câmaras ou grupos de trabalho específicos para lidar com temas temporários ou urgentes que necessitam de uma análise detalhada. Esses grupos de trabalho têm um caráter mais flexível e podem incluir especialistas externos ao conselho, dependendo da natureza do tema em discussão.

#### Composição dos Conselhos

A composição dos conselhos é um elemento fundamental que reflete a diversidade de interesses e a representação social que eles buscam incorporar. A composição pode variar amplamente, mas geralmente inclui representantes de diferentes segmentos da sociedade, tais como:

- **Representantes Governamentais:** Membros indicados por órgãos públicos que trazem a perspectiva do governo para as discussões do conselho. Esses representantes atuam em nome de ministérios, secretarias ou outras entidades governamentais, dependendo do nível (federal, estadual ou municipal) em que o conselho atua.

- **Representantes da Sociedade Civil:** Membros que representam organizações não governamentais, associações de moradores, movimentos sociais, sindicatos, entre outros. A presença desses representantes garante que os interesses e demandas da sociedade civil sejam considerados nas decisões do conselho.

- **Representantes de Entidades de Classe:** Em conselhos voltados para a regulação de profissões, como os Conselhos Profissionais, a composição inclui representantes de entidades de classe ou associações profissionais que defendem os interesses de seus membros e asseguram a qualidade dos serviços prestados.

- **Representantes de Usuários:** Em alguns conselhos, especialmente aqueles relacionados à prestação de serviços públicos (como saúde e educação), pode haver representantes dos usuários desses serviços. Esses representantes são escolhidos para defender os interesses dos cidadãos que utilizam os serviços públicos e garantir que suas vozes sejam ouvidas nas discussões e deliberações.

- **Especialistas e Técnicos:** Alguns conselhos incluem membros com conhecimento técnico especializado na área de atuação do conselho. Esses especialistas contribuem com sua expertise para orientar as deliberações e assegurar que as decisões sejam baseadas em conhecimento técnico-científico.

- **Representação Paritária:** Em muitos conselhos, a composição é organizada de forma paritária, equilibrando o número de representantes do governo com o da sociedade civil ou de outros setores. Isso visa garantir que nenhum grupo tenha uma influência desproporcional nas deliberações, promovendo uma gestão mais democrática e equilibrada.

A estrutura e a composição dos conselhos são desenhadas para promover uma gestão participativa e inclusiva na Administração Pública. Ao reunir representantes de diferentes setores da sociedade, os conselhos garantem que as decisões sejam tomadas de forma colegiada e que as diversas perspectivas sejam consideradas na formulação e monitoramento das políticas públicas.

A organização interna dos conselhos, com suas diferentes instâncias e grupos de trabalho, assegura que o processo decisório seja eficiente e transparente, contribuindo para a legitimidade e a eficácia das políticas públicas.

#### — Conclusão

A natureza jurídica, as funções, competências, estrutura e composição dos conselhos revelam a complexidade e a importância desses órgãos na Administração Pública brasileira. Eles são instrumentos fundamentais para a promoção da participação democrática, garantindo que diferentes setores da sociedade tenham voz na formulação, implementação e fiscalização das políticas públicas. A análise da natureza jurídica dos conselhos destaca a distinção entre aqueles que operam como órgãos públicos e aqueles com autonomia administrativa, como os Conselhos Profissionais, demonstrando a diversidade de arranjos institucionais que o sistema jurídico brasileiro comporta.

As funções e competências dos conselhos, que incluem papéis consultivos, deliberativos, normativos e fiscalizadores, mostram como esses órgãos influenciam diretamente a gestão pública, assegurando que as políticas sejam elaboradas e executadas com base em critérios técnicos e na participação social. A estrutura organizacional dos conselhos, com plenários, secretarias executivas e comissões temáticas, facilita a operacionalização de suas atividades, enquanto a composição plural garante que as decisões reflitam uma ampla gama de interesses e perspectivas.

Em resumo, os conselhos são peças-chave para o fortalecimento da governança pública no Brasil, contribuindo para a transparência, a accountability e a eficiência das ações governamentais. Ao compreender a natureza e o funcionamento desses órgãos, pode-se melhor apreciar sua relevância para a construção de uma Administração Pública mais inclusiva, participativa e orientada ao interesse público. Essa compreensão é especialmente importante para candidatos a concursos públicos, que devem dominar esses conceitos para se destacarem nas provas e, futuramente, no exercício de suas funções no serviço público.

# NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO GERAL E PÚBLICA

## PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS QUE REGEM A ADMINISTRAÇÃO FEDERAL: ENUMERAÇÃO E DESCRIÇÃO

### — Princípios Expressos da Administração Pública

#### Princípio da Legalidade

Surgido na era do Estado de Direito, o Princípio da Legalidade possui o condão de vincular toda a atuação do Poder Público, seja de forma administrativa, jurisdicional, ou legislativa. É considerado uma das principais garantias protetivas dos direitos individuais no sistema democrático, na medida em que a lei é confeccionada por intermédio dos representantes do povo e seu conteúdo passa a limitar toda a atuação estatal de forma geral.

Na seara do direito administrativo, a principal determinação advinda do Princípio da Legalidade é a de que a atividade administrativa seja exercida com observância exata dos parâmetros da lei, ou seja, a administração somente poderá agir quando estiver devidamente autorizada por lei, dentro dos limites estabelecidos por lei, vindo, por conseguinte, a seguir o procedimento que a lei exigir.

O Princípio da Legalidade, segundo a doutrina clássica, se desdobra em duas dimensões fundamentais ou subprincípios, sendo eles: o Princípio da supremacia da lei (primazia da lei ou da legalidade em sentido negativo); e o Princípio da reserva legal (ou da legalidade em sentido positivo). Vejamos:

De acordo com os contemporâneos juristas Ricardo Alexandre e João de Deus, o **princípio da supremacia da lei**, pode ser conceituado da seguinte forma:

O princípio da supremacia da lei, ou legalidade em sentido negativo, representa uma limitação à atuação da Administração, na medida em que ela não pode contrariar o disposto na lei. Trata-se de uma consequência natural da posição de superioridade que a lei ocupa no ordenamento jurídico em relação ao ato administrativo. (2.017, ALEXANDRE e DEUS, p. 103).

Entende-se, desta forma, que o princípio da supremacia da lei, ou legalidade em sentido negativo, impõe limitações ao poder de atuação da Administração, tendo em vista que esta não pode agir em desconformidade com a lei, uma vez que a lei se encontra em posição de superioridade no ordenamento jurídico em relação ao ato administrativo como um todo. Exemplo: no ato de desapropriação por utilidade pública, caso exista atuação que não atenda ao interesse público, estará presente o vício de desvio de poder ou de finalidade, que torna o ato plenamente nulo.

Em relação ao **princípio da reserva legal, ou da legalidade em sentido positivo**, infere-se que não basta que o ato administrativo simplesmente não contrarie a lei, não sendo *contra legem*, e nem mesmo de ele pode ir além da lei *praeter legem*, ou seja, o ato administrativo só pode ser praticado segundo a lei *secundum legem*. Por esta razão, denota-se que o princípio da reserva legal ou

da legalidade em sentido positivo, se encontra dotado do poder de condicionar a validade do ato administrativo à prévia autorização legal de forma geral, uma vez que no entendimento do ilustre Hely Lopes Meirelles, na administração pública não há liberdade nem vontade pessoal, pois, ao passo que na seara particular é lícito fazer tudo o que a lei não proíbe, na Administração Pública, apenas é permitido fazer o que a lei disponibiliza e autoriza.

Pondera-se que em decorrência do princípio da legalidade, não pode a Administração Pública, por mero ato administrativo, permitir a concessão por meio de seus agentes, de direitos de quaisquer espécies e nem mesmo criar obrigações ou impor vedações aos administrados, uma vez que para executar tais medidas, ela depende de lei. No entanto, de acordo com Celso Antônio Bandeira de Mello, existem algumas restrições excepcionais ao princípio da legalidade no ordenamento jurídico brasileiro, sendo elas: as medidas provisórias, o estado de defesa e o estado de sítio.

Em resumo, temos:

– **Origem:** Surgiu com o Estado de Direito e possui como objetivo, proteger os direitos individuais em face da atuação do Estado;

– **A atividade administrativa deve exercida dentro dos limites que a lei estabelecer** e seguindo o procedimento que a lei exigir, devendo ser autorizada por lei para que tenha eficácia;

– **Dimensões:** Princípio da supremacia da lei (primazia da lei ou legalidade em sentido negativo); e Princípio da reserva legal (legalidade em sentido positivo);

– **Aplicação na esfera prática** (exemplos): Necessidade de previsão legal para exigência de exame psicotécnico ou imposição de limite de idade em concurso público, ausência da possibilidade de decreto autônomo na concessão de direitos e imposição de obrigações a terceiros, subordinação de atos administrativos vinculados e atos administrativos discricionários;

– **Aplicação na esfera teórica:** Ao passo que no âmbito particular é lícito fazer tudo o que a lei não proíbe, na administração pública só é permitido fazer o que a lei devidamente autorizar;

– **Legalidade:** o ato administrativo deve estar em total conformidade com a lei e com o Direito, fato que amplia a seara do controle de legalidade;

– **Exceções existentes:** medida provisória, estado de defesa e estado de sítio.

#### Princípio da Impessoalidade

É o princípio por meio do qual todos os agentes públicos devem cumprir a lei de ofício de maneira impessoal, ainda que, em decorrência de suas convicções pessoais, políticas e ideológicas, considerem a norma injusta.

Esse princípio possui quatro significados diferentes. São eles: a finalidade pública, a isonomia, a imputação ao órgão ou entidade administrativa dos atos praticados pelos seus servidores e a proibição de utilização de propaganda oficial para promoção pessoal de agentes públicos.

Pondera-se que a Administração Pública não pode deixar de buscar a consecução do interesse público e nem tampouco, a conservação do patrimônio público, uma vez que tal busca possui caráter institucional, devendo ser independente dos interesses pessoais dos ocupantes dos cargos que são exercidos em conluio as atividades administrativas, ou seja, nesta acepção da impessoalidade, os fins públicos, na forma determinada em lei, seja de forma expressa ou implícita, devem ser perseguidos independentemente da pessoa que exerce a função pública.

Pelo motivo retro mencionado, boa parte da doutrina considera implicitamente inserido no princípio da impessoalidade, o princípio da finalidade, posto que se por ventura, o agente público vier a praticar o ato administrativo sem interesse público, visando tão somente satisfazer interesse privado, tal ato sofrerá desvio de finalidade, vindo, por esse motivo a ser invalidado.

É importante ressaltar também que o princípio da impessoalidade traz o foco da análise para o administrado. Assim sendo, independente da pessoa que esteja se relacionando com a administração, o tratamento deverá ser sempre de forma igual para todos. Desta maneira, a exigência de impessoalidade advém do princípio da isonomia, vindo a repercutir na exigência de licitação prévia às contratações a ser realizadas pela Administração; na vedação ao nepotismo, de acordo com o disposto na Súmula Vinculante 13 do Supremo Tribunal Federal; no respeito à ordem cronológica para pagamento dos precatórios, dentre outros fatores.

Outro ponto importante que merece destaque acerca da acepção do princípio da impessoalidade, diz respeito à imputação da atuação administrativa ao Estado, e não aos agentes públicos que a colocam em prática. Assim sendo, as realizações estatais não são imputadas ao agente público que as praticou, mas sim ao ente ou entidade em nome de quem foram produzidas tais realizações.

Por fim, merece destaque um outro ponto importante do princípio da impessoalidade que se encontra relacionado à proibição da utilização de propaganda oficial com o fito de promoção pessoal de agentes públicos. Sendo a publicidade oficial, custeada com recursos públicos, deverá possuir como único propósito o caráter educativo e informativo da população como um todo, o que, assim sendo, não se permitirá que paralelamente a estes objetivos o gestor utilize a publicidade oficial de forma direta, com o objetivo de promover a sua figura pública.

Lamentavelmente, agindo em contramão ao princípio da impessoalidade, nota-se com frequência a utilização da propaganda oficial como meio de promoção pessoal de agentes públicos, agindo como se a satisfação do interesse público não lhes fosse uma obrigação. Entretanto, em combate a tais atos, com o fulcro de restringir a promoção pessoal de agentes públicos, por intermédio de propaganda financiada exclusivamente com os cofres públicos, o art. 37, § 1.º, da Constituição Federal, em socorro à população, determina:

*Art. 37. [...]*

*§ 1.º A publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos.*

Desta maneira, em respeito ao mencionado texto constitucional, ressalta-se que a propaganda anunciando a disponibilização de um recente serviço ou o primórdio de funcionamento de uma nova escola, por exemplo, é legítima, possuindo importante caráter informativo.

Em resumo, temos:

– **Finalidade:** Todos os agentes públicos devem cumprir a lei de ofício de maneira impessoal, ainda que, em decorrência de suas convicções pessoais, políticas e ideológicas, considerem a norma injusta.

– **Significados:** A finalidade pública, a isonomia, a imputação ao órgão ou entidade administrativa dos atos praticados pelos seus servidores e a proibição de utilização de propaganda oficial para promoção pessoal de agentes públicos.

– **Princípio implícito:** O princípio da finalidade, posto que se por ventura o agente público vier a praticar o ato administrativo sem interesse público, visando tão somente satisfazer interesse privado, tal ato sofrerá desvio de finalidade, vindo, por esse motivo a ser invalidado.

– **Aspecto importante:** A imputação da atuação administrativa ao Estado, e não aos agentes públicos que a colocam em prática.

– **Nota importante:** proibição da utilização de propaganda oficial com o fito de promoção pessoal de agentes públicos.

– Dispositivo de Lei combatente à violação do princípio da impessoalidade e a promoção pessoal de agentes públicos, por meio de propaganda financiada exclusivamente com os cofres públicos: Art. 37, § 1.º, da CFB/88:

*§ 1.º A publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos.*

#### **Princípio da Moralidade**

A princípio ressalta-se que não existe um conceito legal ou constitucional de moralidade administrativa, o que ocorre na verdade, são proclamas de conceitos jurídicos indeterminados que são formatados pelo entendimento da doutrina majoritária e da jurisprudência.

Nesse diapasão, ressalta-se que o princípio da moralidade é condizente à convicção de obediência aos valores morais, aos princípios da justiça e da equidade, aos bons costumes, às normas da boa administração, à ideia de honestidade, à boa-fé, à ética e por último, à lealdade.

A doutrina denota que a moral administrativa, trata-se daquela que determina e comanda a observância a princípios éticos retirados da disciplina interna da Administração Pública.

Dentre os vários atos praticados pelos agentes públicos violadores do princípio da moralidade administrativa, é coerente citar: a prática de nepotismo; as “colas” em concursos públicos; a prática de atos de favorecimento próprio, dentre outros. Ocorre que os particulares também acabam por violar a moralidade administrativa quando, por exemplo: ajustam artimanhas em licitações; fazem “colas” em concursos públicos, dentre outros atos pertinentes.

É importante destacar que o princípio da moralidade é possuidor de existência autônoma, portanto, não se confunde com o princípio da legalidade, tendo em vista que a lei pode ser vista como imoral e a seara da moral é mais ampla do que a da lei. Assim sendo, ocorrerá ofensa ao princípio da moralidade administrativa todas as vezes que o comportamento da administração, embora esteja em concordância com a lei, vier a ofender a moral, os princípios de justiça, os bons costumes, as normas de boa administração bem como a ideia comum de honestidade.

Registra-se em poucas palavras, que a moralidade pode ser definida como requisito de validade do ato administrativo. Desta forma, a conduta imoral, à semelhança da conduta ilegal, também se encontra passível de trazer como consequência a invalidade do respectivo ato, que poderá vir a ser decretada pela própria administração por meio da autotutela, ou pelo Poder Judiciário.

Denota-se que o controle judicial da moralidade administrativa se encontra afixado no art. 5.º, LXXIII, da Constituição Federal, que dispõe sobre a ação popular nos seguintes termos:

Art. 5.º [...]

*LXXIII – qualquer cidadão é parte legítima para propor ação popular que vise a anular ato lesivo ao patrimônio público ou de entidade de que o Estado participe, à moralidade administrativa, ao meio ambiente e ao patrimônio histórico e cultural, ficando o autor, salvo comprovada má-fé, isento de custas judiciais e do ônus da sucumbência.*

Pontua-se na verdade, que ao atribuir competência para que agentes públicos possam praticar atos administrativos, de forma implícita, a lei exige que o uso da prerrogativa legal ocorra em consonância com a moralidade administrativa, posto que caso esse requisito não seja cumprido, virá a ensejar a nulidade do ato, sendo passível de proclamação por decisão judicial, bem como pela própria administração que editou o ato ao utilizar-se da autotutela.

Registra-se ainda que a improbidade administrativa constitui-se num tipo de imoralidade administrativa qualificada, cuja gravidade é preponderantemente enorme, tanto que veio a merecer especial tratamento constitucional e legal, que lhes estabeleceram consequências exorbitantes ante a mera pronúncia de nulidade do ato e, ainda, impondo ao agente responsável sanções de caráter pessoal de peso considerável. Uma vez reconhecida, a improbidade administrativa resultará na supressão do ato do ordenamento jurídico e na imposição ao sujeito que a praticou grandes consequências, como a perda da função pública, indisponibilidade dos bens, ressarcimento ao erário e suspensão dos direitos políticos, nos termos do art. 37, § 4.º da Constituição Federal.

Por fim, de maneira ainda mais severa, o art. 85, V, da Constituição Federal Brasileira, determina e qualifica como crime de responsabilidade os atos do Presidente da República que venham a atentar contra a probidade administrativa, uma vez que a prática de crime de responsabilidade possui como uma de suas consequências determinadas por lei, a perda do cargo, fato que demonstra de forma contundente a importância dada pelo legislador constituinte ao princípio da moralidade, posto que, na ocorrência de improbidade administrativa por agressão qualificada, pode a maior autoridade da República ser levada ao *impeachment*.

Em resumo, temos:

– **Conceito doutrinário:** Moral administrativa é aquela determinante da observância aos princípios éticos retirados da disciplina interna da administração;

– **Conteúdo do princípio:** Total observância aos princípios da justiça e da equidade, à boa-fé, às regras da boa administração, aos valores morais, aos bons costumes, à ideia comum de honestidade, à ética e por último à lealdade;

– **Observância:** Deve ser observado pelos agentes públicos e também pelos particulares que se relacionam com a Administração Pública;

– **Alguns atos que violam o princípio da moralidade administrativa** a prática de nepotismo; as “colas” em concursos públicos; a prática de atos de favorecimento próprio, dentre outros.

– **Possuidor de existência autônoma:** O princípio da moralidade não se confunde com o princípio da legalidade;

– **É requisito de validade do ato administrativo:** Assim quando a moralidade não for observada, poderá ocorrer a invalidação do ato;

– **Autotutela:** Ocorre quando a invalidação do ato administrativo imoral pode ser decretada pela própria Administração Pública ou pelo Poder Judiciário;

– **Ações judiciais para controle da moralidade administrativa que merecem destaque:** ação popular e ação de improbidade administrativa.

#### Princípio da Publicidade

Advindo da democracia, o princípio da publicidade é caracterizado pelo fato de todo poder emanar do povo, uma vez que sem isso, não teria como a atuação da administração ocorrer sem o conhecimento deste, fato que acarretaria como consequência a impossibilidade de o titular do poder vir a controlar de forma contundente, o respectivo exercício por parte das autoridades constituídas.

Pondera-se que a administração é pública e os seus atos devem ocorrer em público, sendo desta forma, em regra, a contundente e ampla publicidade dos atos administrativos, ressalvados os casos de sigilo determinados por lei.

Assim sendo, denota-se que a publicidade não existe como um fim em si mesmo, ou apenas como uma providência de ordem meramente formal. O principal foco da publicidade é assegurar transparência ou visibilidade da atuação administrativa, vindo a possibilitar o exercício do controle da Administração Pública por meio dos administrados, bem como dos órgãos determinados por lei que se encontram incumbidos de tal objetivo.

Nesse diapasão, o art. 5.º, inciso XXXIII da CFB/88, garante a todos os cidadãos o direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo, que deverão ser prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, com exceção daquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade como um todo e do Estado de forma geral, uma vez que esse dispositivo constitucional, ao garantir o recebimento de informações não somente de interesse individual, garante ainda que tal recebimento seja de interesse coletivo ou geral, fato possibilita o exercício de controle de toda a atuação administrativa advinda por parte dos administrados.

É importante ressaltar que o princípio da publicidade não pode ser interpretado como detentor permissivo à violação da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas, conforme explicita o art. 5.º, X da Constituição Federal, ou do sigilo da fonte quando necessário ao exercício profissional, nos termos do art. 5.º, XIV da CFB/88.

Destaca-se que com base no princípio da publicidade, com vistas a garantir a total transparência na atuação da administração pública, a CFB/1988 prevê: *o direito à obtenção de certidões em repartições públicas, para defesa de direitos e esclarecimento de situações de interesse pessoal, independentemente do pagamento de taxas (art. 5.º, XXXIV, “b”); o direito de petição aos Poderes Públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder, independentemente do pagamento de taxas (art. 5.º, XXXIV, “a”); e o direito de acesso dos usuários a registros administrativos e atos de governo (art. 37, § 3.º, II).*

Pondera-se que havendo violação a tais regras, o interessado possui à sua disposição algumas ações constitucionais para a tutela do seu direito, sendo elas: o habeas data (CF, art. 5.º, LXXII) e o mandado de segurança (CF, art. 5.º, LXIX), ou ainda, as vias judiciais ordinárias.

No que concerne aos mecanismos adotados para a concretização do princípio, a publicidade poderá ocorrer por intermédio da publicação do ato ou, dependendo da situação, por meio de sua simples comunicação aos destinatários interessados.

Registra-se, que caso não haja norma determinando a publicação, os atos administrativos não geradores de efeitos externos à Administração, como por exemplo, uma portaria que cria determinado evento, não precisam ser publicados, bastando que seja atendido o princípio da publicidade por meio da comunicação aos interessados. Entendido esse raciocínio, pode-se afirmar que o dever de publicação recai apenas sobre os atos geradores de efeitos externos à Administração. É o que ocorre, por exemplo, num edital de abertura de um concurso público, ou quando exista norma legal determinando a publicação.

Determinado a lei a publicação do ato, ressalta-se que esta deverá ser feita na Imprensa Oficial, e, caso a divulgação ocorra apenas pela televisão ou pelo rádio, ainda que em horário oficial, não se considerará atendida essa exigência. No entanto, conforme o ensinamento do ilustre Hely Lopes Meirelles, onde não houver órgão oficial, em consonância com a Lei Orgânica do Município, a publicação oficial poderá ser feita pela afixação dos atos e leis municipais na sede da Prefeitura ou da Câmara Municipal.

Dotada de importantes mecanismos para a concretização do princípio da publicidade, ganha destaque a Lei 12.527/2011, também conhecida como de Lei de Acesso à Informação ou Lei da Transparência Pública. A mencionada Lei estabelece regras gerais, de caráter nacional, vindo a disciplinar o acesso às informações contidas no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal Brasileira de 1.988. Encontram-se subordinados ao regime da lei 12.527/2011, tanto a Administração Direta, quanto as entidades da Administração Indireta e demais entidades controladas de forma direta ou indireta pela União, pelos Estados, pelo Distrito Federal e pelos Municípios. Também estão submetidas à ordenança da Lei da Transparência Pública as entidades privadas sem fins lucrativos, desde que recebam recursos públicos para a realização de ações de interesse público, especialmente as relativas à publicidade da destinação desses recursos, sem prejuízo de efetuarem as prestações de contas a que estejam obrigadas por lei.

Por fim, pontua-se que embora a regra ser a publicidade, a Lei 12.527/2011 excetua com ressalvas, o sigilo de informações que sejam imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado de forma geral. Ocorre que ainda nesses casos, o sigilo não será eterno, estando previstos prazos máximos de restrição de acesso às informações, conforme suas classificações da seguinte forma, nos ditames do art. 24, § 1º:

- a) Informação ultrassecreta (25 anos de prazo máximo de restrição ao acesso);
- b) Informação secreta (15 anos de prazo máximo de restrição ao acesso);
- c) Informação reservada (cinco anos de prazo máximo de restrição ao acesso).

Em síntese, temos:

– É advindo da democracia e se encontra ligado ao exercício da cidadania;

– Exige divulgação ampla dos atos da Administração Pública, com exceção das hipóteses excepcionais de sigilo;

– Se encontra ligado à eficácia do ato administrativo;

– Possui como foco assegurar a transparência da atuação administrativa, vindo a possibilitar o exercício do controle da Administração Pública de modo geral;

– **Em relação à sua manifestação, concede ao cidadão:** direito à obtenção de certidões em repartições públicas; direito de petição; direito de acesso dos usuários a registros administrativos e atos de governo; direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, com exceção daquelas informações, cujo sigilo seja indispensável à segurança da sociedade e do Estado.

– Não se trata de um princípio absoluto, necessitando que seja harmonizado com os demais princípios constitucionais;

– A publicação é exigida desde que exista previsão legal ou de atos que sejam produtores de efeitos externos;

– Não havendo exigência legal, a publicidade dos atos internos poderá ser feita por intermédio de comunicação direta ao interessado;

– A Lei 12.527/2011 foi aprovada como um mecanismo amplo e eficaz de concretização do acesso à informação, vindo a se tornar um genuíno corolário do princípio da publicidade.

– A publicação deverá ser feita pela Imprensa Oficial, ou, onde não houver órgão oficial, em consonância com a Lei Orgânica do Município, a publicação oficial poderá ser feita pela afixação dos atos e leis municipais na sede da Prefeitura ou da Câmara Municipal.

#### **Princípio da Eficiência**

A princípio, registra-se que apenas com o advento da Emenda Constitucional nº 19/1998, também conhecida como “Emenda da Reforma Administrativa”, o princípio da eficiência veio a ser previsto no *caput* do art. 37 da Constituição Federal Brasileira de 1988. Acrescido a tais informações, o princípio da eficiência também se encontra previsto no *caput* do art. 2.º da Lei 9.784/1999, lei que regula o processo administrativo na seara da Administração Pública Federal.

Desta forma, elevado à categoria de princípio constitucional expresso pela Emenda Constitucional 19/1998, o dever de eficiência corresponde ao dever de bem administrar a Máquina Pública.

No entendimento de Hely Lopes Meirelles, “o princípio da eficiência exige que a atividade administrativa seja exercida com presteza, perfeição e rendimento funcional. É o mais moderno princípio da função administrativa, que já não se contenta em ser desempenhada apenas com legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e de seus membros”.

Pondera-se que princípio da eficiência deverá estar eivado de valores e uma boa administração pública que dê preferência por produtividade elevada, economicidade, excelente qualidade e celeridade dos serviços prestados, vindo a reduzir os desperdícios e, ainda, que trabalhe pela desburocratização e pelo elevado rendimento funcional como um todo.



# NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS MATERIAIS

## CLASSIFICAÇÃO DE MATERIAIS. TIPOS DE CLASSIFICAÇÃO

### 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 Viana<sup>1</sup> 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	
<b>Abrangência</b>	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 <b>abrangente</b> .
<b>Flexibilidade</b>	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 <b>flexibilidade</b> refere-se à comunicação entre os tipos. <sup>2</sup>
<b>Praticidade</b>	A classificação deve ser simples e direta, sem demandar do gestor ou outro colaborador de realizar procedimentos complexos, isto é, quanto mais <b>praticidade</b> para poder administrar o sistema, mais eficácia trará para a gestão da organização como um todo.

### Etapas da Classificação de Materiais

De acordo com Felini<sup>3</sup>, 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:<sup>4</sup>

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 pelo uso de um deles para realizar uma tarefa. Um exemplo disso são os cadernos, eles podem ter características divergentes, porém contribuem para que haja a **normalização**, até porque eles possuem uma única finalidade.

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.

### 3. Identificação

A identificação, também denominada como especificação, é a etapa onde se realiza uma descrição meticulosa do material, possibilitando sua individualização em uma linguagem que possibilite melhor entendimento entre o consumidor e o fornecedor. No momento de recepção dos materiais é possível realizar uma conferência das especificações pedidas com as recebidas.

### 4. Normalização

A normalização é o estabelecimento de normas técnicas para os materiais, com o objetivo de solucionar ou prevenir problemas. Essa etapa se ocupa da maneira pela qual devem ser utilizados os materiais em suas diversas finalidades e da padronização e identificação do material, de modo que tanto o usuário como o almoxarifado possam requisitar e atender os itens utilizando a mesma terminologia.

### 5. Padronização

A padronização nada mais é do que deixar os materiais uniformizados, quando eles seguem um determinado padrão do diálogo com o mercado e o controle, são muito mais fáceis e práticos de se realizar. Dentro desta conceituação de padronização estabelecem-se padrões de medição, qualidade, peso, dimensão do material, etc.

### 6. Codificação

É a apresentação de cada item por meio de um código, frequentemente representada por um sistema alfabético, alfanumérico ou decimal, a codificação trata-se da atribuição de uma série de números e/ou letras a cada item de material, de forma que essa informação, codificada, represente as características do item. A codificação é utilizada para facilitar a localização de materiais armazenados no almoxarifado, quando a quantidade de itens é muito grande.

#### Tipos de Classificação

Para atender às necessidades de cada organização, é necessária uma divisão que guie os vários tipos de classificação. Existem diferentes maneiras de se classificar o material, cada uma poderá adotar seu critério. Segundo Viana<sup>5</sup>, existem 8 principais tipos de classificação de materiais, sendo eles:

1. Classificação por tipo de demanda;
2. Materiais Críticos;
3. Percibilidade;
4. Periculosidade;
5. Possibilidade de fazer ou comprar;
6. Tipos de estocagem;
7. Dificuldade de aquisição; e
8. Mercado fornecedor.

#### 1. Classificação por tipo de demanda

Essa classificação é bastante usada nas organizações e é dividida em materiais de estoque e materiais não de estoque.

**Materiais de estoque:** são aqueles materiais que devem existir em estoque e para os quais são determinados critérios e parâmetros de ressurgimento automático, com base na demanda e na importância para a empresa.

<sup>5</sup> VIANA, J. J. *Administração de Materiais: um enfoque prático*. São Paulo: Atlas, 2006.

**Materiais não de estoque:** são materiais de demanda imprevisível para os quais não são definidos parâmetros para ressurgimento automático. A aquisição desses materiais somente é feita por solicitação, na oportunidade em que se constata a necessidade deles. Devem ser comprados para utilização imediata e são debitados no centro de custo de aplicação.<sup>6</sup>

#### Quanto à aplicação:

**Materiais Produtivos:** estão ligados direta ou indiretamente ao processo de fabricação. (Matéria-prima, materiais básicos e insumos que constituem os itens iniciais e fazem parte do processo produtivo da empresa. Produtos em fabricação, são os que estão sendo processados ao longo do processo produtivo da empresa. Produtos acabados, produtos já prontos para comercialização. Materiais de manutenção, materiais de consumo, com utilização repetitiva, aplicados em manutenção.)

**Materiais Improdutivos:** qualquer material não incorporado às características do produto fabricado, ou seja, não agrupado ao produto no processo produtivo da empresa. (Como por exemplo: materiais para limpeza, de escritório.)

**Materiais de Manutenção:** são os materiais aplicados em manutenção com utilização repetitiva (Como o óleo, ferramentas, e etc.).

**Materiais de Consumo Geral:** materiais de consumo, com utilização repetitiva, aplicados em diversos setores da empresa, para fins que não sejam de manutenção.

#### Metodologia da curva ABC - Classificação pelo Valor de Consumo

A Classificação ABC (também chamada de Curva de Pareto) é utilizada no planejamento e controle de estoques levando em consideração a **demanda** dos materiais, e é baseada no princípio de que a maior parte do investimento em materiais está concentrada em um pequeno número de itens. Nessa classificação, os itens são divididos em três classes:

**Classe A:** pequeno número de itens responsáveis por alta participação no valor total dos estoques. Justificam procedimentos meticolosos no seu dimensionamento e controle (mais importantes).

**Classe B:** são itens intermediários entre as classes A e C. Os procedimentos de dimensionamento e controle não precisam ser tão meticolosos (importância intermediária).

**Classe C:** são itens de menor importância, que não justificam procedimentos rigorosos de dimensionamento e controle, devendo predominar a adoção de estoques elevados (pouco importantes).

A Classificação ABC pode ser feita de diversas formas, mas a mais difundida e assimilada é a que considera o valor de custo da demanda anual de cada material em estoque.

#### **Os elementos necessários para que a classificação possa ser feita são:**

1. Relação de todos os materiais em estoque;
2. Preço unitário de aquisição de cada material;
3. Demanda ou consumo anual de cada material;

<sup>6</sup> VIANA, J. J. *Administração de Materiais: um enfoque prático*. São Paulo: Atlas, 2006.

4. Montante do capital investido no exercício para a aquisição desses materiais.

Com esses elementos, é possível calcular o valor do consumo anual, a relação de materiais em ordem decrescente de capital investido e a relação de valores acumulados de capital investido. As letras ABC servem para classificar cada grupo de item estocado, levando em conta a quantidade armazenada e seu respectivo valor (custo):

**A:** materiais de alta prioridade, corresponde a 80% do valor do estoque distribuídos em 20% dos itens.

**B:** materiais intermediários, e representa 15% do valor disseminados em 30% dos itens.

**C:** materiais de baixa prioridade, e condiz a 5% do valor partilhado em 50% das mercadorias.

### 2. *Materiais Críticos*

São aqueles materiais de reposição específica de um equipamento ou de um grupo de equipamentos iguais, cuja demanda não é previsível e cuja falta pode causar grande risco às organizações. Esse tipo de classificação é muito utilizado por indústrias. Por serem sobressalentes vitais de equipamentos produtivos, devem permanecer estocados até sua utilização, não estando, portanto, sujeitos ao controle de obsolescência.

A quantidade de material cadastrado como material crítico dentro de uma empresa deve ser mínima, para ser classificado como material crítico deve seguir os seguintes critérios:

- **Críticos por problemas de obtenção:** normalmente material importado, de único fornecedor, que falta no mercado, estratégico e de difícil obtenção ou fabricação.

- **Críticos por razões econômicas:** materiais de valor elevado com alto custo de armazenagem ou de transporte.

- **Críticos por problemas de armazenagem ou transporte:** materiais perecíveis, de alta periculosidade, elevado peso ou grandes dimensões.

- **Críticos por problema de previsão:** materiais que são difíceis prever seu uso.

- **Críticos por razões de segurança:** materiais de alto custo de reposição ou para equipamento vital da produção.

### 3. *Percibilidade*

Não só as deteriorações das propriedades físico-químicas dos materiais influem nesse tipo de classificação, como também a ação do fator tempo. Dessa maneira, quando a organização adquire determinado material para ser utilizado em data oportuna, e, se por ventura não houver mais consumo, sua utilização poderá não ser mais necessária, o que inviabiliza a estocagem por longos períodos.

Alguns materiais apresentam recomendações quanto à sua preservação e sua adequada embalagem, como forma de proteção contra a umidade, oxidação, poeira, choques mecânicos, pressão, etc.

De uma maneira mais simplista os materiais perecíveis tratam-se de uma classificação que leva em conta a probabilidade de perecimento ou não do material, pois compreendemos que alguns materiais estragam mais rápido que outros. Além disso, o modo de armazenagem influencia na durabilidade do material. Quanto à percibilidade os materiais podem ser classificados em: **Perecíveis e Não Perecíveis.**

### Os materiais perecíveis podem ser classificados:

- **Pela ação higroscópica:** materiais que possuem grande afinidade com a água (vapor d'água).

Ex.: sal marinho, cal virgem etc.;

- **Pela limitação do tempo:** materiais com prazo de validade. Ex.: remédios, alimentos etc;

- **Instáveis:** produtos sujeitos a reações químicas. Ex.: peróxido de éter, óxido de etileno etc;

- **Voláteis:** produtos que se evaporam naturalmente. Ex.: amoníaco;

- **Por contaminação pela água:** materiais que se degradam pela adição de água. Ex.: óleo para transformadores;

- **Por contaminação por partículas sólidas:** materiais que perdem suas propriedades físicas ou químicas se contaminados por partículas sólidas. Ex.: graxas;

- **Pela ação da gravidade:** materiais que se deformam se estocados incorretamente. Ex.: eixos de grande comprimento;

- **Pela queda, colisão ou vibração:** materiais de grande sensibilidade ou fragilidade. Ex.: vidros, cristais, instrumentos de medição etc.;

- **Pela mudança de temperatura:** materiais que perdem suas características se mantidos em temperaturas diferentes da requerida. Ex.: selantes para vedação, anéis de vedação de borracha, etc.;

- **Pela ação da luz:** materiais que se degradam pela incidência direta da luz. Ex.: filmes fotográficos;

- **Por ação de atmosfera agressiva:** materiais que sofre corrosão quando em contato com atmosfera com grande concentração de gases ou vapores (de água ou ácidos);

- **Pela ação de animais:** materiais sujeitos ao ataque de insetos ou outros animais, durante o estoque. Ex.: grãos, madeiras, peles, etc.

A adoção da classificação por perecimento permite:

a. Determinar lotes de compras mais racionais;

b. Programar revisões periódicas para detectar falhas de estocagem;

c. Selecionar adequadamente os locais de estoque, utilizando técnicas adequadas de manuseio e transporte de materiais.

### 4. *Periculosidade*

Os materiais considerados perigosos são aqueles que oferecem risco, em especial durante as atividades de manuseio e transporte. Nesse tipo de classificação, estão inseridos os explosivos, líquidos e sólidos inflamáveis, materiais radioativos, corrosivos, oxidante etc. A adoção dessa classificação visa à identificação de materiais, como, por exemplo, produtos químicos e gases, que, por suas características físico-químicas, possuam incompatibilidade com outros, oferecendo riscos à segurança. Essa classificação é útil para o manuseio, transporte e armazenagem desses materiais.

### 5. *Possibilidade de fazer ou comprar*

Toda operação, de manufatura ou serviço, hora ou outra, irá precisar de insumos, sendo assim na administração da cadeia de suprimentos, a organização tem a opção *make or buy* (fazer ou comprar), essa deliberação vai determinar o grau de integração vertical da organização. Se ela optar por fazer, maior será sua integração vertical e, conseqüentemente, menor será a terceirização (*outsourcing*).

---

## NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS MATERIAIS

---

Esse tipo de classificação visa determinar quais os materiais que poderão ser reconicionados, fabricados internamente ou comprados. A recuperação de um material deve ter custo inferior à compra de um novo item. Material que após a sua utilização passou por um processo de beneficiamento, permitindo a sua reutilização sem que suas qualidades originais fossem diminuídas.

**a. Fazer internamente:** materiais que são fabricados na empresa;

**b. Comprar:** são materiais que devem ser adquiridos no mercado, para os quais não há a possibilidade de fabricação na empresa;

**c. Decidir por fazer ou comprar:** são materiais que estão sujeitos à análise de fazer internamente ou comprar;

**d. Reconicionar:** materiais passíveis de recuperação que devem ser reconicionados após desgaste e uso, não devendo ser comprados nem feitos internamente.

### 6. Tipos de estocagem

Os materiais podem ser classificados em 2 tipos de estocagem a permanente e a temporária.

**Estocagem Permanente:** materiais com ressurgimento constante do estoque (renovação automática), devendo sempre existir saldo no almoxarifado, isto é, materiais para os quais foram aprovados níveis de estoque e que necessitam de ressurgimento constantemente.

**Estocagem de Consumo:** são materiais de utilização imediata, ou seja, **de não estoque**, que ficam estocados no almoxarifado somente até a sua utilização.

### 7. Dificuldade de aquisição

Os materiais podem ser classificados por suas dificuldades de compra, ou seja, materiais de difícil aquisição e materiais de fácil aquisição. As dificuldades podem ocorrer de:

**Fabricação especial:** envolve encomendas especiais, com cronogramas de fabricação longos e acompanhamentos e inspeções nas diversas fases da fabricação.

**Escassez:** há pouca oferta no mercado, o que pode comprometer a produção.

**Sazonalidade:** a oferta sofre alterações durante o ano.

**Monopólio ou tecnologia exclusiva:** há um único fornecedor.

**Logística sofisticada:** transporte especial, ou difícil acesso para a retirada ou entrega.

**Importações:** dependem da liberação de verbas ou financiamentos externos.

#### Quanto à dificuldade de aquisição os materiais podem ser classificados em:

- Fácil aquisição.
- Difícil aquisição.

A classificação “dificuldades de aquisição” proporciona alguns benefícios à organização, benefícios esses que são:

- Dimensionar os níveis de estoque;
- Fornecer subsídios aos gestores de estoque para a seleção do método a ser adotado para o ressurgimento;
- Propiciar maior experiência aos compradores em materiais com maior grau de dificuldade;
- Propicia maior experiência, pois tais materiais necessitam de ações ágeis e prioritárias.

### 8. Mercado fornecedor

Esse tipo de classificação está intensamente ligado à anterior e a complementa:

**Mercado Nacional:** materiais fabricados no próprio país;

**Mercado Estrangeiro:** materiais fabricados fora do país;

**Materiais em Processo de Nacionalização:** materiais para os quais se estão desenvolvendo fornecedores nacionais.

#### Material de Consumo e Material Permanente

A classificação de um material como **permanente** ou de **consumo** é, predominantemente, uma classificação contábil, pois é referente à Natureza de Despesa no âmbito do Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal (SIAFI)<sup>7</sup>. De modo geral, podemos traçar as seguintes definições:

---

<sup>7</sup> <http://www.stn.fazenda.gov.br/SIAFI>

# NOÇÕES DE ARQUIVOLOGIA

**CONCEITOS FUNDAMENTAIS DE ARQUIVOLOGIA. GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO E A GESTÃO DE DOCUMENTOS. DIAGNÓSTICOS. ARQUIVOS CORRENTES E INTERMEDIÁRIO. PROTOCOLOS. AVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS. ARQUIVOS PERMANENTES. TIPOLOGIAS DOCUMENTAIS E SUPORTES FÍSICOS**

Prezado Candidato, o tema supracitado, já foi abordado na matéria de Noções De Administração Geral E Pública

**TRABALHO EM EQUIPE: PERSONALIDADE E RELACIONAMENTO; EFICÁCIA NO COMPORTAMENTO INTERPESSOAL**

Bem como lidar com o público, lidar com a equipe interna de uma empresa também não é tarefa simples. Seres humanos são complexos e possuem peculiaridades, diferentes personalidades, se comportam de maneiras distintas e até se comunicam de diversos jeitos. Ainda assim, quanto mais uma equipe trabalha, pensa e se move em prol dos objetivos de maneira homogênea e unânime, maior a probabilidade do sucesso de uma empresa. Para tal, é preciso levar em consideração alguns pontos a serem desenvolvidos em equipe, confira.

## **Personalidade e relacionamento**

O modo como os relacionamentos se estabelecem no trabalho devem ser exclusivamente profissionais, mas isto não significa que uma equipe não pode ser amigável ou ter qualquer tipo de proximidade amigável dentro dos padrões éticos de cada órgão, corporação ou instituição. A realidade é que é fácil fazer amizade e integrar-se com aqueles com quem possuímos mais afinidade, por questões de personalidade e interesses em comum, cujas raízes costumam estar em aspectos de fora do próprio trabalho, o que não necessariamente seria capaz fomentar e incentivar o trabalho em equipe em prol dos objetivos da empresa.

Personalidade é um aspecto da individualidade de cada pessoa responsáveis por caracterizar suas ações e reações, seu humor, sua forma de se falar, seu temperamento e questões ligadas à autoestima, extroversão ou introversão. Existem muitos tipos de personalidades em uma empresa; indivíduos mais tímidos e quietos, outros mais falantes e ativos; alguns mais sérios, reservados; outros mais engraçados e explosivos; são diversas as combinações, e nem sempre a personalidade de um integrante da equipe é equivalente a de outro, um fato que pode explicar a origem de conflitos e desavenças, que surgem quando questões pessoais são colocadas em primeiro plano em detrimento ao objetivo comum de uma equipe.

Cada indivíduo possui características únicas e exclusivas capazes de enriquecer equipes e fortalece-la usando os pontos positivos e fortes de cada um em seu benefício. Um bom relacionamento em

equipe, ainda que ele não seja de maneira íntima do lado de fora do trabalho, pode incentivar e motivar colaboradores e trazer bons resultados para a empresa, fazendo com que ela se beneficie desta relação.

## **Eficácia no comportamento interpessoal**

As mesmas regras que se aplicam ao atendimento ao cliente, podem ser aproveitadas para explicar como garantir a eficácia das relações interpessoais. Cada indivíduo tem competências singulares que se combinadas podem trazer sucesso. Enquanto isso é uma verdade, deve-se ter em mente que para realizar essa combinação de forma eficaz é preciso saber se relacionar com as pessoas.

O comportamento interpessoal é algo que deve ser exercitado pois nem sempre é natural para alguns (os mais introvertidos) e muitas vezes precisa ser podado ou lapidado para outros (os mais extrovertidos). Desenvolver a empatia, saber se colocar no lugar do outro é um dos comportamentos mais necessários para estabelecer boas relações interpessoais, bem como saber escutar o outro e promover a inclusão de todos durante rodas de conversas, discussões importantes e compartilhamento de opiniões e ideais, de forma respeitosa e humana.

## **POSTURA PROFISSIONAL E RELAÇÕES INTERPESSOAIS**

Dentro de uma corporação, a postura profissional é a combinação entre as características particulares de um indivíduo e suas atitudes dentro do ambiente de trabalho. A postura de um indivíduo é formada por sua conduta, valores, ética, crenças, hábitos, conhecimentos e, principalmente, suas atitudes.

Existe uma postura adequada para cada tipo de trabalho, mas de maneira geral, algumas práticas contribuem para que o colaborador seja visto com um verdadeiro profissional em todos os ambientes.

- As relações interpessoais, a forma como o indivíduo se relaciona com os demais stakeholders e colaboradores de uma empresa, compõem conexões fundamentais para passar uma boa imagem profissional;
- Uma boa postura física também envia a mensagem ao outro de autoconfiança e, portanto, confiança em seu próprio trabalho, o que também é crucial para uma boa postura profissional;
- As vestimentas são um aspecto não-verbal que influenciam a forma como as pessoas enxergam o indivíduo dentro de determinado ambiente de trabalho; ela age, muitas vezes, como um cartão de visita e, se feita de forma adequada aos padrões profissionais, transmite profissionalismo em qualquer situação, mesmo andando na rua, em um ambiente fora do próprio trabalho;
- Tratar das próprias questões durante o período de trabalho é um exemplo do que não fazer, um colaborador com postura profissional não responde e-mails, mensagens ou realiza telefonemas de cunho pessoal durante o expediente; os aparelhos celulares podem

ser grandes inimigos da produtividade e tem potencial para desviar o foco dos que desejam ter um bom desempenho e serem bem vistos no trabalho.

- Fofocas, rumores e qualquer tipo de propagação de informação desnecessária sobre colegas de trabalho podem atrapalhar o andamento de equipes inteiras, além de denunciar uma gritante falta de profissionalismo, pois quanto mais homogêneas e orgânicas são as relações entre os membros de uma empresa, maiores são as chances desta ser bem sucedida e obter melhores resultados; este tipo maléfico de conversa, no entanto, pode contaminar o ambiente e torná-lo tóxico.

Estas dicas e observações sobre postura profissional e relações interpessoais, apesar de úteis, configuram apenas uma pequena parte da discussão deste tema. Mas devem ser levadas em consideração de maneira geral, apesar de cada empresa possuir seus próprios valores e códigos de conduta — que são excelentes formas de adquirir uma postura mais profissional e adequada para seu ambiente de trabalho, mas que devem vir acompanhadas do bom senso e da ética em toda e qualquer situação.

As relações humanas desempenham um papel fundamental tanto no ambiente profissional quanto no social. Elas referem-se à forma como as pessoas interagem, se comunicam e colaboram umas com as outras. Abaixo estão alguns aspectos essenciais sobre as relações humanas em ambos os contextos:

#### No Ambiente Profissional

- **Comunicação Eficaz:** uma comunicação eficaz é a base das boas relações profissionais. Isso envolve expressar ideias de maneira clara, ouvir atentamente e fornecer feedback construtivo.

- **Trabalho em Equipe:** a colaboração é vital no ambiente profissional. Relações positivas facilitam o trabalho em equipe, promovendo a realização eficiente de tarefas e o alcance de metas organizacionais.

- **Respeito e Empatia:** respeitar as diferenças e praticar a empatia são componentes essenciais. Compreender as perspectivas dos colegas e respeitar diversidades culturais contribuem para um ambiente de trabalho saudável.

- **Liderança:** relações humanas eficazes são cruciais para uma liderança bem-sucedida. Líderes que demonstram empatia, inspiram confiança e mantêm canais abertos de comunicação tendem a liderar equipes mais motivadas.

- **Resolução de Conflitos:** conflitos podem surgir em qualquer ambiente profissional. Saber lidar com eles de maneira construtiva, buscando soluções que beneficiem todas as partes, é essencial para manter um ambiente de trabalho positivo.

- **Clima Organizacional:** relações humanas saudáveis contribuem para um clima organizacional positivo. Isso impacta diretamente na satisfação dos funcionários, na retenção de talentos e no desempenho geral da empresa.

#### No Ambiente Social

- **Desenvolvimento de Redes:** relações sociais contribuem para o desenvolvimento de redes de contatos. Essas conexões podem ser valiosas tanto pessoal quanto profissionalmente, facilitando oportunidades de carreira, compartilhamento de conhecimento e apoio emocional.

- **Cidadania e Responsabilidade Social:** relações sociais também estão ligadas à cidadania e responsabilidade social. A participação em comunidades e o envolvimento em atividades sociais contribuem para a construção de sociedades mais coesas e solidárias.

- **Enriquecimento Cultural:** as interações sociais promovem o enriquecimento cultural ao expor as pessoas a diferentes perspectivas, tradições e estilos de vida. Isso contribui para a compreensão mútua e a promoção da diversidade.

- **Bem-Estar Emocional:** relações sociais saudáveis são um fator significativo no bem-estar emocional. Ter um círculo de apoio, amigos e familiares próximos contribui para a resiliência emocional e a felicidade.

- **Compartilhamento de Experiências:** as relações sociais oferecem oportunidades para compartilhar experiências, aprender uns com os outros e construir memórias significativas. Isso é fundamental para o desenvolvimento pessoal e o enriquecimento da vida.

- **Solidariedade e Colaboração:** relações sociais eficazes promovem a solidariedade e a colaboração. Em situações de desafios sociais, a união de esforços e a cooperação são essenciais para enfrentar problemas comuns.

Logo, as relações humanas são essenciais tanto no ambiente profissional quanto no social. Elas contribuem para o desenvolvimento individual, o sucesso organizacional, o bem-estar emocional e a construção de sociedades mais coesas e solidárias. A prática de habilidades interpessoais, como comunicação eficaz, empatia e resolução de conflitos, é fundamental para cultivar relações humanas positivas em ambos os contextos.

## COMUNICAÇÃO

O ato de comunicar uma mensagem está presente na vida do ser humano desde o começo dos tempos. Seja este ato de maneira verbal (fala ou escrita) ou não-verbal (gestos, expressões faciais, desenhos), a comunicação faz parte do processo natural da vida em sociedade e é através dela que nos relacionamos uns com os outros.

Muito além de uma simples troca de informações, o processo de comunicação inventado pelo homem é complexo, somos capazes de expressar emoções, relatar situações, contar histórias, escrever livros, entre outras atividades linguísticas, através dos diferentes idiomas criados, dos signos linguísticos que os representam e codificam a mensagem que vem a ser decodificada mais tarde no processo comunicativo.

Este processo beneficia o ser humano de muitas maneiras, inclusive no ambiente de trabalho, um sistema em que a comunicação age como um dos principais recursos para o trabalho seja realizado, para que haja compreensão mútua, para que acordos sejam feitos e para que haja clareza nas intenções de uma corporação.

Ainda assim, é possível que a comunicação não cumpra seu propósito quando há ruído no processo de codificação, decodificação, transmissão ou recepção da mensagem. Os ruídos podem se referir à de fato sons e barulhos que impedem o receptor da mensagem de compreender o que foi dito, no entanto, podem se referir também à outros fatores como a baixa escolaridade ou um nível econômico mais baixo podem prejudicar o conhecimento de um indivíduo sobre seu idioma nativo, que dirá um idioma estrangeiro.

No ambiente de trabalho, o indivíduo precisa se expressar com clareza, sua comunicação deve ser limpa e objetiva. Para tal, é preciso se colocar “do outro lado da linha” e entender que o outro poderá interpretar o que falamos de outra maneira caso as informações não estejam bem organizadas e claras. Uma boa comunicação no ambiente de trabalho contribui para melhores relações interpessoais, para propor soluções e ideias, explicar planos de ação e estratégias, estabelecer acordos e fechar negócios, beneficiando a empresa como um todo.

O termo “comunicação” foi derivado das palavras latinas “communis” e “comunicar”. O significado literal do termo é compartilhar algo ou torná-lo comum. Nós nos comunicamos com os outros no dia a dia. A comunicação é necessária para compartilhar mensagens, valores, ideias etc.

Um bom comunicador tem os seguintes princípios:

- Deve se manter organizado;
- Deve fazer uso de áudio e imagens para se tornar mais claro para o público;
- Não deve assumir o papel de autoritário e impor suas palavras aos ouvintes;
- Deve ajustar-se aos meios de comunicação.

#### **Tipos de Comunicação**

Basicamente, a comunicação é de dois tipos – verbal e não-verbal. Qualquer tipo de comunicação que faz uso da linguagem é denominado comunicação verbal. Esta linguagem pode ser falada ou escrita na natureza.

Assim, o termo comunicação verbal é dividido em dois subgrupos – oral e escrita. Por outro lado, a comunicação não verbal faz uso da linguagem gestual e da linguagem corporal para comunicar a mensagem ou ideia aos outros.

#### **O processo de comunicação**

O processo de comunicação ocorre quando o remetente se compromete a compartilhar a mensagem com o destinatário. O processo de comunicação envolve cinco componentes – o remetente, o destinatário, o canal, a mensagem e o feedback.

É bastante evidente que, para compartilhar uma mensagem, um remetente e um destinatário são os requisitos mais importantes. Qualquer pessoa que envia uma mensagem é chamada de remetente. Ele/ela vem no início do processo de comunicação. Enquanto, por outro lado, qualquer pessoa que recebe a mensagem é considerada um receptor. Ele/ela fica do outro lado do processo.

Cada mensagem que um remetente envia e um destinatário recebe passa por um canal. Este canal também é conhecido como o meio da mensagem. O canal desempenha um papel muito importante na determinação da necessidade da mensagem. Também ajuda a formar a mensagem para que ela se encaixe adequadamente no canal. Por exemplo, em uma conversa telefônica, o telefone atua como o canal da mensagem.

Às vezes, devido a questões técnicas no canal, a mensagem que é enviada mostra alguma falha ao ser recebida pelo receptor. Isso é chamado de ruído. Quando há ruído em um canal, o receptor pode não receber a mensagem correta. Por isso é muito importante que o canal esteja em condições adequadas para que a mensagem seja enviada e recebida sem qualquer impedimento.

O último componente importante que torna o processo de comunicação completo é chamado de feedback, ele é dado pelo receptor ao remetente ao receber a mensagem, também ajuda o remetente a saber sobre a mensagem e fazer alterações, se necessário.

O feedback garante ao remetente que sua mensagem está sendo recebida pelo destinatário. Qualquer mensagem que o remetente precise enviar ao destinatário deve ser codificada pelo remetente para ser enviada. O receptor ao receber a mensagem a decodifica. Portanto, um processo de comunicação é considerado completo quando o receptor entende a mensagem enviada pelo remetente.

#### **Formas Modernas de Comunicação**

Ao longo do tempo, a comunicação evoluiu com a evolução da tecnologia. As primeiras formas de comunicação incluíam sinais de fumaça que evoluíram para o uso do código morse para fins militares. Com a evolução do telefone, a comunicação com fio passou a existir.

Todos agora podiam falar com qualquer pessoa em qualquer parte do mundo usando um telefone. Hoje, os celulares e smartphones substituíram as formas tradicionais de comunicação. Com o advento da internet, todos possuem seus celulares pessoais e agora quando alguém pretende ligar para uma pessoa, espera-se que a mesma pessoa atenda a ligação.

Hoje o mundo depende de modos virtuais de comunicação. Estas são basicamente plataformas de comunicação modernas. As plataformas de comunicação modernas tornaram muito fácil para as pessoas manterem contato com seus entes queridos sem estarem fisicamente presentes. Dada a atual pandemia global, os modos virtuais de comunicação tiveram um aumento na demanda porque as pessoas ainda podiam estar presentes para seus amigos e familiares, além de manter o distanciamento social.

Algumas das principais formas modernas de comunicação são as seguintes:

#### **Bate-papo ou chats ao vivo**

Hoje, os chats ao vivo são usados por muitas pessoas para administrar seus sites. Eles são bastante úteis na administração de empresas. Eles permitem que as pessoas façam perguntas e obtenham respostas sem sair do site. Mas a pessoa tem que se certificar de que sempre há alguém online para lidar com os chats ao vivo e responder às perguntas dos clientes.

#### **Mídia social**

A mídia social literalmente mudou a face da comunicação moderna. Não há limite e pode-se optar por se comunicar publicamente ou se comunicar em particular com as pessoas. A chegada de vários sites de mídia social desempenhou um papel enorme na vida das pessoas, pois agora elas podem facilmente manter contato com sua família e amigos.

#### **Aplicativos de mensagens instantâneas**

Aplicativos de mensagens instantâneas como o WhatsApp são usados para bate-papos informais rápidos e conversas em grupo.

#### **Bate-papo por vídeo**

Os bate-papos por vídeo são a versão evoluída da chamada de voz, na qual tanto o remetente quanto o destinatário podem se ver e decodificar a linguagem corporal um do outro, além de

ouvir suas vozes e conhecer suas emoções. Eles são usados com menos frequência do que as chamadas de voz, mas vale a pena considerá-los. Vários aplicativos também permitem que os usuários participem de vídeo chamadas em grupo.

#### Chamada de voz

Uma das formas mais personalizadas de comunicação moderna é a chamada de voz. As chamadas de voz podem ser feitas com e sem internet. Ele permite instantaneamente que o remetente e o destinatário ouçam um ao outro e suas emoções e é uma das formas de comunicação modernas mais usadas atualmente.

#### E-mail

Hoje, o e-mail é uma das formas de comunicação mais subestimadas, mas ainda é usada por todos em todo o mundo. O e-mail pode ser usado para muitos tipos diferentes de finalidades, como marketing, criação de reconhecimento de marca, divulgação de notícias, envio de mensagens para as massas, etc. Pode ser formal e informal e amplamente utilizado por empresas.

#### Mensagens de texto SMS

As mensagens de texto existem desde que os telefones celulares foram inventados. Textos SMS são curtos, nítidos e são usados principalmente para comunicação informal, pois ajudam a comunicar pequenos bits de informação do remetente ao destinatário.

O receptor, ao receber a mensagem, tem a liberdade de dar feedback ou responder à mensagem quando quiser. Com o advento da internet e dos aplicativos de mensagens instantâneas gratuitos e que exigem apenas o uso da internet, a popularização das mensagens de texto SMS vem se esvaindo.

#### Blogs

Blogs são sites que são usados para publicar uma mensagem ou um pensamento ou ideia elaborada usando um tom de conversa para os leitores. Uma informação publicada em um blog pode ser acessada por qualquer pessoa. Da mesma forma, eles também podem fornecer feedback. Geralmente é usado pelo remetente para enviar mensagens para as massas.

### EXCELÊNCIA NOS SERVIÇOS PÚBLICOS

#### — Prêmios da qualidade públicos

A partir da década de 80, governos de diversos países começaram a implementar um conjunto de ideias que ficou conhecido como a „nova administração pública – NPM, do inglês, *New Public Management*. O objetivo principal dessa doutrina é o de modernizar a administração pública de forma a propiciar mais benefícios ao cidadão<sup>1</sup>.

As principais diretrizes da NPM são: administração visível e profissional, utilização de medidas e padrões de desempenho, maior ênfase no controle de resultados, desagregação de unidades para melhor administrar, aumento da competição no setor público (principalmente, em licitações e parcerias), foco na utilização dos estilos de gestão da iniciativa privada, e maior disciplina e economia no uso dos recursos públicos.

1 <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/97354/000919637.pdf?sequence=1>

Desde então, o serviço público caminha, cada vez mais, no sentido de modernizar suas práticas de gestão. Para execução dessa tarefa, a gestão da qualidade é uma importante aliada, pois traz conceitos que auxiliam na consecução de objetivos com uma melhor utilização de recursos. Na aplicação da gestão da qualidade em serviços públicos, é importante que se alinhe esses conceitos com as políticas a serem implementadas e com as expectativas dos cidadãos.

Dessa maneira, é preciso melhorar internamente, sem perder, porém, o foco externo. Portanto, além de boas políticas, é necessário que as organizações adotem boas práticas de gestão, alinhadas à estratégia traçada, com a possibilidade de medição de desempenho.

Aplicar a gestão da qualidade a serviços é um desafio, tanto para o setor privado quanto para o público. Em uma pesquisa realizada, onde usuários atribuíram notas a alguns serviços públicos e privados oferecidos no Estado da Geórgia (EUA), apesar do estereótipo consagrado de que os serviços públicos possuem um nível de desempenho abaixo do nível privado, esses recebem notas semelhantes às atribuídas à iniciativa privada em processos de prestação de serviços.

Além disso, as notas atribuídas pelas pessoas que não utilizaram o serviço público (baseadas apenas na sua percepção) foram menores do que as notas das pessoas que os haviam utilizado recentemente. A melhora na qualidade dos serviços públicos beneficia, além do cidadão, o funcionário público.

Estudos demonstraram, por meio de uma pesquisa realizada com 274 gestores públicos, que a motivação dos funcionários está diretamente relacionada com o ambiente da organização. Uma organização pública que consegue manter um alto nível de motivação e uma boa imagem perante a sociedade facilita o recrutamento de novos funcionários e aumenta o comprometimento com o serviço público.

Os agentes públicos tendem a ter um perfil pessoal e profissional diferente daquelas que optam pela iniciativa privada. Gestores públicos tendem a ser menos sensíveis a incentivos financeiros do que os seus pares privados.

Para que ocorra a motivação dos agentes públicos, é necessário que eles sintam que prestam um serviço que agrega valor à sociedade, e não apenas servem à burocracia. Dessa forma, é importante um trabalho de comunicação que permita a esses agentes visualizar os benefícios que trazem para a sociedade.

Nesse processo, a gestão da qualidade é válida, pois aumenta a eficiência da prestação de serviços, melhora a comunicação organizacional e focaliza resultados. Qualidade já é um requisito básico para a existência das empresas da iniciativa privada.

Em alguns mercados, uma qualidade superior significa, ainda, um diferencial competitivo. A disseminação dessa filosofia nas empresas ocorreu, em grande parte, devido à criação dos prêmios da qualidade.

Neste momento, para que os governos sirvam à população com qualidade, os prêmios da qualidade públicos estão sendo utilizados enquanto estratégia gerencial. Um prêmio da qualidade público pode ser definido como um instrumento que incentiva inovação e desempenho no setor público, por meio da identificação de organizações públicas com excelência em serviços.

Dessa forma, introduz competição em setores que não possuem concorrência e incentivam o aprendizado organizacional, pois as companhias que se destacam mostram suas virtudes para outras organizações, participantes ou não da premiação. Boa parte das premiações da qualidade premia tanto organizações privadas quanto as públicas.