



CÓD: OP-204AG-24  
7908403562626

# CFM

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

## Assistente Administrativo

**EDITAL Nº 1 DO CONCURSO PÚBLICO 1/2024 – CFM – NORMATIVO**

## ***Língua Portuguesa e Redação Oficial***

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. Domínio da estrutura morfossintática do período .....	15
6. Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração. Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração .....	18
7. Emprego dos sinais de pontuação .....	21
8. Concordância verbal e nominal .....	25
9. Emprego do sinal indicativo de crase .....	28
10. Colocação dos pronomes átonos .....	28
11. Reescrita de frases e parágrafos do texto .....	29
12. Significação das palavras .....	34
13. Substituição de palavras ou de trechos de texto .....	35
14. Reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto .....	35
15. Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade .....	35
16. Correspondência oficial (conforme Manual de Redação da Presidência da República). Comunicação oficial. Redação Oficial. Elementos que compõem a estrutura dos documentos. Uso do correio eletrônico (e-mail) corporativo. Tipos de documentos. Ato Normativo .....	36

## ***Legislação Aplicada ao CFM***

1. Lei nº 3.268/1957 .....	55
2. Decreto nº 44.045/1958 .....	57
3. Resolução CFM nº 1.998/2012 (Regimento Interno do Conselho Federal de Medicina) .....	62
4. Resolução CFM nº 2.217/2018 (Código de Ética Médica) .....	67
5. Resolução CFM nº 2.289/2021 .....	74
6. Decreto nº 10.911/2021 .....	76
7. Resolução CFM nº 2.306/2022 (Código de Processo Ético-Profissional) .....	78

## ***Legislação Especial***

1. Constituição Federal: Título I e Título II .....	95
2. Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais); Lei nº 13.853/2019 .....	105
3. Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) .....	123
4. Lei nº 12.842/2013 .....	131

---

## **Conhecimentos Específicos**

### **Assistente Administrativo**

1. Qualidade no atendimento ao público. Comunicabilidade, apresentação, atenção, cortesia, interesse, presteza, eficiência, tolerância, discricção, conduta e objetividade .....	137
2. Trabalho em equipe .....	139
3. Personalidade e relacionamento .....	140
4. Eficácia no comportamento interpessoal .....	141
5. Fatores positivos do relacionamento .....	141
6. Comportamento receptivo e defensivo, empatia e compreensão mútua .....	141
7. Conhecimentos básicos de administração .....	142
8. Características das organizações formais: tipos de estrutura organizacional, natureza, finalidades e critérios de departamentalização .....	148
9. Processo organizacional: planejamento, direção, comunicação, controle e avaliação .....	150
10. Comportamento organizacional: motivação, liderança e desempenho .....	156
11. Administração Financeira e Orçamentária .....	163
12. Orçamento público .....	166
13. Licitações: modalidades, dispensa e inexigibilidade .....	167
14. Lei no 14.133/2021 .....	179
15. Decreto no 11.430/2023 .....	221
16. Pregão .....	223
17. Patrimônio. Conceito. Componentes. Variações e configurações .....	224
18. Hierarquia e autoridade .....	227
19. Competências gerenciais .....	227
20. Eficiência, eficácia, produtividade e competitividade .....	229
21. Processo decisório .....	231
22. Planejamento administrativo e operacional .....	236
23. Divisão do trabalho .....	236
24. Controle e avaliação .....	238
25. Motivação e desempenho .....	238
26. Liderança .....	238
27. Ética e responsabilidade social e cidadania .....	238
28. Gestão da qualidade .....	238
29. Técnicas de arquivamento. Classificação, organização, arquivos correntes e protocolo. Técnicas e métodos de arquivamento. Modelos de arquivos e tipos de pastas. Arquivamento de registros informatizados .....	242
30. Noções de cidadania .....	249
31. Agentes auxiliares do comércio: operações bancárias e cartórios .....	251
32. Noções de uso e conservação de equipamentos de escritório .....	261
33. Uso de tecnologias em ambientes corporativos. Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos associados ao uso de informática no ambiente de escritório. Aplicativos e uso de ferramentas na internet e(ou) intranet .....	262
34. Softwares aplicativos do pacote Microsoft Office (Word, Excel, Power Point, Outlook e Access) e suas funcionalidades .....	267
35. Navegadores web (Google Chrome e Internet Explorer) .....	283
36. Computação nas nuvens: acesso a distância e transferência de informação .....	283

---

37. Aplicações e aplicativos em dispositivos móveis .....	285
38. Redes sociais .....	287
39. Sistema Eletrônico de Informações – SEI. Manual do Usuário (html). Visão Geral. O que é o SEI? Gestão por Processo e por Desempenho. Boas Práticas de Utilização do Sistema. Vídeos Tutoriais .....	289
40. Iniciando Operações no SEI. Acesso ao Sistema. Barra de Ferramentas. Menu Principal. Tela “Controle de Processos”. Tela do Processo. Base de Conhecimento. Tela do Documento. Restrição de Acesso .....	290
41. Operações Básicas com Processos. Árvore de Documentos do Processo. Iniciar Processo. Tipos de Processo. Processos com Restrição de Acesso. Concluir Processos. Reabrir Processos. Excluir Processos. Gerar PDF do Processo. Gerar Zip do processo .....	292
42. Trabalho Colaborativo. Receber Processos na Unidade. Atribuir Processos a um Usuário. Enviar Processos para outra Unidade. Grupos de Envio. Controle de Prazos. Inserir Anotações. Ciência .....	293
43. Relações entre Informações. Sobrestar Processo. Relacionar Processos. Anexar Processos.....	294
44. Recuperando Informações. Verificar o Histórico de Modificações. Acrescentar Informações ao Histórico. Acompanhamento Especial. Blocos Internos. Métodos de Pesquisa. Medições de Desempenho.....	295
45. Operações Básicas com Documentos. Incluir Documentos. Documentos Gerados no Sistema. Editar Documentos. Incluir Imagens. Referenciar Documentos ou Processos. Versões. Textos Padrão. Modelos de Documentos. Publicar Documentos. Documentos Externos. Orientações para digitalização. Excluir Documentos. Cancelar Documento .....	296
46. Assinaturas. Restrição à Visualização de Minutas. Bloco de Reunião. Assinatura de Documento Interno. Assinatura de Documento Externo. Credenciais de Assinatura. Assinaturas por Usuários de outras Unidades. Assinar Documentos em Bloco de Assinatura .....	298
47. Copiando e Movendo Informações. Duplicar Processo. Mover Documentos Externos. Alterar a Ordem dos Documentos.....	299
48. Usuários Externos. Interface com Usuários Externos. Enviar E-mails. Grupos de E-mail. Acesso Externo. Assinatura por Usuário Externo .....	302
49. Arquivamento. Arquivamento e Contagem de Temporalidade. Solicitar Desarquivamento .....	303

---

# LÍNGUA PORTUGUESA E REDAÇÃO OFICIAL

## 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 determinado 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> ...
ADVÉRBIO	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	Ah! 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 <i>seis</i> .
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.	A <i>menina</i> jogou sua <i>boneca</i> no rio. A <i>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 <i>é</i> 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*).

O **substantivo uniforme** é aquele que possui apenas uma forma, independente do gênero, podendo ser diferenciados quanto ao gênero a partir da flexão de gênero no artigo ou adjetivo que o acompanha (*Ex: a cadeira / o poste*). Pode ser classificado em **epiceno** (refere-se aos animais), **sobrecomum** (refere-se a pessoas) e **comum de dois gêneros** (identificado por meio do artigo).

É preciso ficar atento à **mudança semântica** que ocorre com alguns substantivos quando usados no masculino ou no feminino, trazendo alguma especificidade em relação a ele. No exemplo *o fruto X a fruta* temos significados diferentes: o primeiro diz respeito ao órgão que protege a semente dos alimentos, enquanto o segundo é o termo popular para um tipo específico de fruto.

#### Flexão de número

No português, é possível que o substantivo esteja no **singular**, usado para designar apenas uma única coisa, pessoa, lugar (*Ex: bola; escada; casa*) ou no **plural**, usado para designar maiores quantidades (*Ex: bolas; escadas; casas*) — sendo este último representado, geralmente, com o acréscimo da letra **S** ao final da palavra.

Há, também, casos em que o substantivo não se altera, de modo que o plural ou singular devem estar marcados a partir do contexto, pelo uso do artigo adequado (*Ex: o lápis / os lápis*).

# LEGISLAÇÃO APLICADA AO CFM

## LEI Nº 3.268/1957

### LEI Nº 3.268, DE 30 DE SETEMBRO DE 1957.

*Dispõe sobre os Conselhos de Medicina, e dá outras providências.*

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, faço saber que o CONGRESSO NACIONAL decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 5º São atribuições do Conselho Federal:

a) organizar o seu regimento interno;  
b) aprovar os regimentos internos organizados pelos Conselhos Regionais;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

d) doações e legados;

e) subvenções oficiais;

f) bens e valores adquiridos;

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

Art. 12. Os Conselhos Regionais serão instalados em cada capital de Estado na de Território e no Distrito Federal, onde terão sua sede, sendo compostos de 5 (cinco) membros, quando o Conselho tiver até 50 (cinquenta) médicos inscritos, de 10 (dez), até 150 (cen-

to e cinquenta) médicos inscritos, de 15 (quinze), até 300 (trezentos) inscritos, e, finalmente, de 21 (vinte e um), quando excedido esse número.

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

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

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

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

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

Art . 15. São atribuições dos Conselhos Regionais:

- a) deliberar sobre a inscrição e cancelamento no quadro do Conselho;
- b) manter um registro dos médicos, legalmente habilitados, com exercício na respectiva Região;
- c) fiscalizar o exercício da profissão de médico;
- d) conhecer, apreciar e decidir os assuntos atinentes à ética profissional, impondo as penalidades que couberem;
- e) elaborar a proposta do seu regimento interno, submetendo-a à aprovação do Conselho Federal;
- f) expedir carteira profissional;
- g) velar pela conservação da honra e da independência do Conselho, livre exercício legal dos direitos dos médicos;
- h) promover, por todos os meios e o seu alcance, o perfeito desempenho técnico e moral da medicina e o prestígio e bom conceito da medicina, da profissão e dos que a exerçam;
- i) publicar relatórios anuais de seus trabalhos e a relação dos profissionais registrados;
- j) exercer os atos de jurisdição que por lei lhes sejam cometidos;

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

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

- a) taxa de inscrição;
- b) 2/3 (dois terços) da taxa de expedição de carteiras profissionais;
- c) 2/3 (dois terços) da anuidade paga pelos membros inscritos no Conselho Regional;
- d) 2/3 (dois terços) das multas aplicadas de acordo com a alínea d do art. 22;
- e) doações e legados;
- f) subvenções oficiais;
- g) bens e valores adquiridos.

Art . 17. Os médicos só poderão exercer legalmente a medicina, em qualquer de seus ramos ou especialidades, após o prévio registro de seus títulos, diplomas, certificados ou cartas no Ministério da

Educação e Cultura e de sua inscrição no Conselho Regional de Medicina, sob cuja jurisdição se achar o local de sua atividade. (Vide Medida Provisória nº 621, de 2013)

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

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

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

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

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

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

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

Art . 20. Todo aquele que mediante anúncios, placas, cartões ou outros meios quaisquer, se propuser ao exercício da medicina, em qualquer dos ramos ou especialidades, fica sujeito às penalidades aplicáveis ao exercício ilegal da profissão, se não estiver devidamente registrado.

Art . 21. O poder de disciplinar e aplicar penalidades aos médicos compete exclusivamente ao Conselho Regional, em que estavam inscritos ao tempo do fato punível, ou em que ocorreu, nos termos do art. 18, §1º.

Parágrafo único. A jurisdição disciplinar estabelecida neste artigo não derroga a jurisdição comum quando o fato constitua crime punido em lei.

Art . 22. As penas disciplinares aplicáveis pelos Conselhos Regionais aos seus membros são as seguintes:

- a) advertência confidencial em aviso reservado;
- b) censura confidencial em aviso reservado;
- c) censura pública em publicação oficial;
- d) suspensão do exercício profissional até 30 (trinta) dias;
- e) cassação do exercício profissional, ad referendum do Conselho Federal.

§1º Salvo os casos de gravidade manifesta que exijam aplicação imediata da penalidade mais grave a imposição das penas obedecerá à graduação deste artigo.

§2º Em matéria disciplinar, o Conselho Regional deliberará de oficial ou em consequência de representação de autoridade, de qualquer membro, ou de pessoa estranha ao Conselho, interessada no caso.

§3º A deliberação do Comércio precederá, sempre, audiência do acusado, sendo-lhe dado defensor no caso de não ser encontrado, ou for revel.

§4º Da imposição de qualquer penalidade caberá recurso, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da ciência, para o Conselho Federal, sem efeito suspenso salvo os casos das alíneas c, e e f, em que o efeito será suspensivo.

§5º Além do recurso previsto no parágrafo anterior, não caberá qualquer outro de natureza administrativa, salvo aos interessados a via judiciária para as ações que forem devidas.

§6º As denúncias contra membros dos Conselhos Regionais só serão recebidas quando devidamente assinadas e acompanhadas da indicação de elementos comprobatórios do alegado.

Art 23. Constituem a assembleia geral de cada Conselho Regional os médicos inscritos, que se achem no pleno gozo de seus direitos e tenham aí a sede principal de sua atividade profissional.

Parágrafo único. A assembleia geral será dirigida pelo presidente e os secretários do Conselho Regional respectivo.

Art . 24. A assembleia geral compete:

I - ouvir a leitura e discutir o relatório e contas da diretoria. Para esse fim se reunirá, ao menos uma vez por ano, sendo, nos anos em que se tenha de realizar a eleição do Conselho Regional, de 30 (trinta) a 45(quarenta e cinco) dias antes da data fixada para essa eleição;

II - autorizar a alienação de imóveis do patrimônio do Conselho;

III - fixar ou alterar as de contribuições cobradas pelo Conselho pelos serviços praticados;

IV - deliberar sobre as questões ou consultas submetidas à sua decisão pelo Conselho ou pela Diretoria;

V - eleger um delegado e um suplente para eleição dos membros e suplentes do Conselho Federal.

Art 25. A assembleia geral em primeira convocação, reunir-se-á com a maioria absoluta de seus membros e, em segunda convocação, com qualquer número de membros presentes.

Parágrafo único. As deliberações serão tomadas por maioria de votos dos presentes.

Art . 26. O voto é pessoal e obrigatório em toda eleição, salvo doença ou ausência comprovadas plenamente.

§1º Por falta injustificada à eleição, incorrerá o membro do Conselho na multa de Cr\$200,00 (duzentos cruzeiros), dobrada na reincidência.

§2º Os médicos que se encontrarem fora da sede das eleições, por ocasião destas, poderão dar seu voto em dupla sobrecarta, opaca, fechada, e remetida pelo correio, sob registro, por ofício com firma reconhecida, ao Presidente do Conselho Regional.

§3º Serão computadas as cédulas recebidas, com as formalidades do parágrafo precedente até o momento de encerrar-se a votação. A sobrecarta maior será aberta pelo Presidente do Conselho, que depositará a sobrecarta menor na urna, sem violar o segredo do voto.

§4º As eleições serão anunciadas no órgão oficial e em jornal de grande circulação, com 30 (trinta) dias de antecedência.

§5º As eleições serão feitas por escrutínio secreto, perante o Conselho, podendo, quando haja mais de duzentos votantes, determinarem-se locais diversos para o recebimento dos votos, permanecendo, neste caso, em cada local, dois diretores, ou médicos inscritos, designados pelo Conselho.

§6º Em cada eleição, os votos serão recebidos durante 6 (seis) horas contínuas pelo menos.

Art . 27. A inscrição dos profissionais já registrados nos órgãos de saúde pública, na data da presente lei, será feita independente da apresentação de títulos, diplomas certificados ou cartas registradas no Ministério da Educação e Cultura, mediante prova do registro na repartição competente.

Art 28. O atual Conselho Federal de Medicina designará diretorias provisórias para os Conselhos Regionais dos Estados Territórios e Distrito Federal, onde não houverem ainda sido instalados, que tomarão a seu cargo a sua instalação e a convocação, dentro em 180 (cento e oitenta) dias, da assembleia geral, que elegerá o Conselho Regional respectivo.

Art 29. O Conselho Federal de Medicina baixará instruções no sentido de promover a coincidência dos mandatos dos membros do Conselhos Regionais já instalados e dos que vierem a ser organizados.

Art . 30. Enquanto não for elaborado e aprovado pelo Conselho Federal de Medicina, ouvidos os Conselhos Regionais o Código de Deontologia Médica, vigorará o Código de Ética da Associação Médica Brasileira.

Art . 31. O pessoal a serviço dos Conselhos de Medicina será inscrito, para efeito de previdência social, no Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Estado em conformidade com o art. 2º do Decreto-lei nº 3.347, de 12 de junho de 1941.

Art . 32. As diretorias provisórias, a que se refere o art. 28, organizarão a tabela de emolumentos devidos pelos inscritos, submetendo-a à aprovação do Conselho Federal.

Art . 33. O Poder Executivo providenciará a entrega ao Conselho Federal de Medicina, logo após a publicação da presente lei, de 40% (quarenta por cento) da totalidade do imposto sindical pago pelos médicos a fim de que sejam empregados na instalação do mesmo Conselho e dos Conselhos Regionais.

Art . 34. O Governo Federal tomará medidas para a instalação condigna dos Conselhos de Medicina no Distrito Federal e nas capitais dos Estados e Territórios, tanto quanto possível em edifícios públicos.

Art . 35 O Conselho Federal de Medicina elaborará o projeto de decreto de regulamentação desta lei, apresentando-o ao Poder Executivo dentro em 120 (cento e vinte) dias a contar da data de sua publicação.

Art 36. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogados o Decreto-lei nº 7.955, de 13 de setembro de 1945, e disposições em contrário.

Rio de Janeiro, 30 de setembro de 1957; 136º da Independência e 69º da República.

**DECRETO Nº 44.045/1958**

**DECRETO Nº 44.045, DE 19 DE JULHO DE 1958.**

*Aprova o Regulamento do Conselho Federal e Conselhos regionais de Medicina a que se refere a Lei nº 3.268, de 30 de setembro de 1957.*

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, usando da atribuição que lhe confere o artigo 87, inciso I, da Constituição,

DECRETA:

Art. 1º Fica aprovado o Regulamento do Conselho Federal de Medicina e Conselhos Regionais de Medicina que, assinado pelo Ministro de Estado dos Negócios da Saúde, com este baixa.

Art. 2º Este decreto entrará em vigor na data da sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Rio de Janeiro, em 19 de julho de 1958; 137º da Independência e 70º da República.

**PROJETO DO REGULAMENTO A QUE SE REFERE A LEI Nº 3.268, DE 30 DE SETEMBRO DE 1957**

**CAPÍTULO I  
DA INSCRIÇÃO**

Art. 1º Os médicos legalmente habilitados ao exercício da profissão em virtude dos diplomas que lhes foram conferidos pelas Faculdades de Medicina oficiais ou reconhecidas do país só poderão desempenhá-lo efetivamente depois de inscreverem-se nos Conselhos Regionais de Medicina que jurisdicionarem a área de sua atividade profissional.

Parágrafo único. A obrigatoriedade da inscrição a que se refere o presente artigo abrange todos os profissionais militantes, sem distinção de cargos ou funções públicas.

Art. 2º O pedido de inscrição no Conselho Regional de Medicina competente será acompanhado da seguinte documentação: (Redação dada pelo Decreto nº 10.911, de 2021) (Vigência)

I - original ou fotocópia autenticada do diploma de conclusão de curso, expedido por instituição de ensino superior, registrado no Ministério da Educação; (Incluído pelo Decreto nº 10.911, de 2021) (Vigência)

II - cópia do certificado de alistamento militar, com prova de regularidade; (Incluído pelo Decreto nº 10.911, de 2021) (Vigência)

III - cópia do título de eleitor e da certidão de regularidade junto à Justiça Eleitoral; (Incluído pelo Decreto nº 10.911, de 2021) (Vigência)

IV - cópia da carteira de identidade; e (Incluído pelo Decreto nº 10.911, de 2021) (Vigência)

V - comprovante de situação cadastral no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil do Ministério da Economia. (Incluído pelo Decreto nº 10.911, de 2021) (Vigência)

§1º Na hipótese de diploma expedido por instituição de ensino superior estrangeira, o requerente deverá apresentar o diploma original, previamente revalidado e registrado em instituição de ensino superior brasileira autorizada pelo Ministério da Educação, com tradução juramentada. (Redação dada pelo Decreto nº 10.911, de 2021) (Vigência)

§2º Na hipótese do §1º, em se tratando de requerente estrangeiro, não será exigida a apresentação dos documentos previstos nos incisos I, II e III do caput. (Redação dada pelo Decreto nº 10.911, de 2021) (Vigência)

§3º Os Conselhos Regionais de Medicina poderão exigir documentos complementares aos referidos neste artigo, nas hipóteses previstas em resolução do Conselho Federal de Medicina. (Redação dada pelo Decreto nº 10.911, de 2021) (Vigência)

Art. 3º A efetivação real do registro do médico só existirá depois da sua inscrição nos assentamentos dos Conselhos Regionais de Medicina e também depois da expedição da Carteira Profissional

estatuída nos artigos 18 e 19 da Lei nº 3.268, de 30 de setembro de 1957, cuja obtenção pelos interessados exige o pagamento prévio desse documento e o pagamento prévio da primeira anuidade, nos termos do art. 7º, §§1º e 2º, do presente regulamento.

Parágrafo único. Para todos os Conselhos Regionais de Medicina serão uniformes as normas de processar os pedidos de inscrição, os registros e as expedições da Carteira Profissional, valendo esta como prova de identidade e cabendo ao Conselho Federal de Medicina, disciplinar, por “atos resolutórios”, a matéria constante deste artigo.

Art. 4º O pedido de inscrição a que se refere o artigo anterior, poderá ser feito por procurador quando o médico a inscrever-se não possa deslocar-se de seu local de trabalho. Nesses casos, ser-lhe-ão enviados registrados pelo Correio, por intermédio do Tabelião da comarca os documentos a serem por ele autenticados a fim de que o requerente, em presença do Tabelião, os assine e neles aponha a impressão digital do polegar da mão direita, dentro do prazo máximo de três (3) dias, devolvendo-os com a firma reconhecida ao Presidente do Conselho Regional que então autorizará a expedição da carteira e a inscrição.

Art. 4º-A Para formalizar o pedido de inscrição do médico, os Conselhos Regionais de Medicina deverão: (Incluído pelo Decreto nº 10.911, de 2021) (Vigência)

I - coletar os dados biométricos do médico; (Incluído pelo Decreto nº 10.911, de 2021) (Vigência)

II - verificar se o médico consta da relação de formandos enviada pela instituição de ensino superior; e (Incluído pelo Decreto nº 10.911, de 2021) (Vigência)

III - realizar a confirmação individual, por meio do encaminhamento de ofício à instituição de ensino superior na qual o médico se graduou, na hipótese de não constar da relação de formandos de que trata o inciso II. (Incluído pelo Decreto nº 10.911, de 2021) (Vigência)

Art. 5º O pedido de inscrição do médico será indeferido quando: (Redação dada pelo Decreto nº 10.911, de 2021) (Vigência)

I - os documentos apresentados não estiverem em conformidade com o disposto no art. 2º; e (Incluído pelo Decreto nº 10.911, de 2021) (Vigência)

II - o diploma de conclusão do curso de Medicina tiver sido expedido por instituição de ensino estrangeira e não cumprir os requisitos constantes do §1º do art. 2º. (Incluído pelo Decreto nº 10.911, de 2021) (Vigência)

Art. 6º Fica o médico obrigado a comunicar ao Conselho Regional de Medicina em que estiver inscrito a instalação do seu consultório ou local de trabalho profissional, assim como qualquer transferência de sede, ainda quando na mesma jurisdição.

§1º Quando houver mudança de sede de trabalho, bem como no caso de abandono temporário ou definitivo da profissão, obedecer-se-á às disposições dos §§1º, 2º, 3º e 4º do art. 18 da Lei nº 3.268, de 30 de setembro de 1957, pagando nova anuidade ao Conselho da Região onde passar a exercer a profissão.

§2º Quando houver mudança de sede de trabalho para região de competência de outro Conselho Regional, o profissional deverá quitar integralmente a anuidade no Conselho Regional de Medicina de origem. (Incluído pelo Decreto nº 10.911, de 2021) (Vigência)

§3º Na hipótese do §2º, o profissional ficará isento do recolhimento no Conselho Regional na localidade de destino. (Incluído pelo Decreto nº 10.911, de 2021) (Vigência)

# LEGISLAÇÃO ESPECIAL

## CONSTITUIÇÃO FEDERAL: TÍTULO I E TÍTULO II

### Forma, Sistema e Fundamentos da República

#### – Papel dos Princípios e o Neoconstitucionalismo

Os princípios abandonam sua função meramente subsidiária na aplicação do Direito, quando serviam tão somente de meio de integração da ordem jurídica (na hipótese de eventual lacuna) e vetor interpretativo, e passam a ser dotados de elevada e reconhecida normatividade.

#### – Princípio Federativo

Significa que a União, os Estados-membros, o Distrito Federal e os Municípios possuem autonomia, caracteriza por um determinado grau de liberdade referente à sua organização, à sua administração, à sua normatização e ao seu Governo, porém limitada por certos princípios consagrados pela Constituição Federal.

#### – Princípio Republicano

É uma forma de Governo fundada na igualdade formal entre as pessoas, em que os detentores do poder político exercem o comando do Estado em caráter eletivo, representativo, temporário e com responsabilidade.

#### – Princípio do Estado Democrático de Direito

O Estado de Direito é aquele que se submete ao império da lei. Por sua vez, o Estado democrático caracteriza-se pelo respeito ao princípio fundamental da soberania popular, vale dizer, funda-se na noção de Governo do povo, pelo povo e para o povo.

#### – Princípio da Soberania Popular

O parágrafo único do Artigo 1º da Constituição Federal revela a adoção da soberania popular como princípio fundamental ao prever que *“Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição”*.

#### – Princípio da Separação dos Poderes

A visão moderna da separação dos Poderes não impede que cada um deles exerça atipicamente (de forma secundária), além de sua função típica (preponderante), funções atribuídas a outro Poder.

Vejamos abaixo, os dispositivos constitucionais correspondentes ao tema supracitado:

### TÍTULO I DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

I - a soberania;  
II - a cidadania  
III - a dignidade da pessoa humana;  
IV - os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa; (Vide Lei nº 13.874, de 2019)

V - o pluralismo político.

Parágrafo único. Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição.

Art. 2º São Poderes da União, independentes e harmônicos entre si, o Legislativo, o Executivo e o Judiciário.

#### Objetivos Fundamentais da República

Os Objetivos Fundamentais da República estão elencados no Artigo 3º da CF/88. Vejamos:

Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil:

I - construir uma sociedade livre, justa e solidária;

II - garantir o desenvolvimento nacional;

III - erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais;

IV - promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação..

#### Princípios de Direito Constitucional Internacional

Os Princípios de Direito Constitucional Internacional estão elencados no Artigo 4º da CF/88. Vejamos:

Art. 4º A República Federativa do Brasil rege-se nas suas relações internacionais pelos seguintes princípios:

I - independência nacional;

II - prevalência dos direitos humanos;

III - autodeterminação dos povos;

IV - não-intervenção;

V - igualdade entre os Estados;

VI - defesa da paz;

VII - solução pacífica dos conflitos;

VIII - repúdio ao terrorismo e ao racismo;

IX - cooperação entre os povos para o progresso da humanidade;

X - concessão de asilo político.

Parágrafo único. A República Federativa do Brasil buscará a integração econômica, política, social e cultural dos povos da América Latina, visando à formação de uma comunidade latino-americana de nações.

## DOS DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS

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

### Direito à Vida

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

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

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

### Direito à Liberdade

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

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

### Direito à Igualdade

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

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

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

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

### Direito à Privacidade

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

### Direito à Honra

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

### Direito de Propriedade

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

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

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

## TÍTULO II

### DOS DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS

#### CAPÍTULO I

#### DOS DIREITOS E DEVERES INDIVIDUAIS E COLETIVOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

XXII - é garantido o direito de propriedade;

XXIII - a propriedade atenderá a sua função social;

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

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

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

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

XXVIII - são assegurados, nos termos da lei:

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

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

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

XXX - é garantido o direito de herança;

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

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

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

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

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

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

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

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

XXXVII - não haverá juízo ou tribunal de exceção;

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

a) a plenitude de defesa;

b) o sigilo das votações;

c) a soberania dos veredictos;

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

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

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

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

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

XLIII - a lei considerará crimes inafiançáveis e insuscetíveis de graça ou anistia a prática da tortura, o tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, o terrorismo e os definidos como crimes hediondos, por eles respondendo os mandantes, os executores e os que, podendo evitá - los, se omitirem; (Regulamento)

XLIV - constitui crime inafiançável e imprescritível a ação de grupos armados, civis ou militares, contra a ordem constitucional e o Estado Democrático;

XLV - nenhuma pena passará da pessoa do condenado, podendo a obrigação de reparar o dano e a decretação do perdimento de bens ser, nos termos da lei, estendidas aos sucessores e contra eles executadas, até o limite do valor do patrimônio transferido;

XLVI - a lei regulará a individualização da pena e adotará, entre outras, as seguintes:

a) privação ou restrição da liberdade;

b) perda de bens;

c) multa;

d) prestação social alternativa;

e) suspensão ou interdição de direitos;

XLVII - não haverá penas:

a) de morte, salvo em caso de guerra declarada, nos termos do art. 84, XIX;

b) de caráter perpétuo;

c) de trabalhos forçados;

d) de banimento;

e) cruéis;

XLVIII - a pena será cumprida em estabelecimentos distintos, de acordo com a natureza do delito, a idade e o sexo do apenado;

XLIX - é assegurado aos presos o respeito à integridade física e moral;

L - às presidiárias serão asseguradas condições para que possam permanecer com seus filhos durante o período de amamentação;

LI - nenhum brasileiro será extraditado, salvo o naturalizado, em caso de crime comum, praticado antes da naturalização, ou de comprovado envolvimento em tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, na forma da lei;

LII - não será concedida extradição de estrangeiro por crime político ou de opinião;

LIII - ninguém será processado nem sentenciado senão pela autoridade competente;

LIV - ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal;

LV - aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes;

LVI - são inadmissíveis, no processo, as provas obtidas por meios ilícitos;

LVII - ninguém será considerado culpado até o trânsito em julgado de sentença penal condenatória;

LVIII - o civilmente identificado não será submetido a identificação criminal, salvo nas hipóteses previstas em lei; (Regulamento)

LIX - será admitida ação privada nos crimes de ação pública, se esta não for intentada no prazo legal;

LX - a lei só poderá restringir a publicidade dos atos processuais quando a defesa da intimidade ou o interesse social o exigirem;

LXI - ninguém será preso senão em flagrante delito ou por ordem escrita e fundamentada de autoridade judiciária competente, salvo nos casos de transgressão militar ou crime propriamente militar, definidos em lei;

LXII - a prisão de qualquer pessoa e o local onde se encontre serão comunicados imediatamente ao juiz competente e à família do preso ou à pessoa por ele indicada;

LXIII - o preso será informado de seus direitos, entre os quais o de permanecer calado, sendo - lhe assegurada a assistência da família e de advogado;

LXIV - o preso tem direito à identificação dos responsáveis por sua prisão ou por seu interrogatório policial;

LXV - a prisão ilegal será imediatamente relaxada pela autoridade judiciária;

LXVI - ninguém será levado à prisão ou nela mantido, quando a lei admitir a liberdade provisória, com ou sem fiança;

LXVII - não haverá prisão civil por dívida, salvo a do responsável pelo inadimplemento voluntário e inescusável de obrigação alimentícia e a do depositário infiel;

LXVIII - conceder - se - á **habeas corpus** sempre que alguém sofrer ou se achar ameaçado de sofrer violência ou coação em sua liberdade de locomoção, por ilegalidade ou abuso de poder;

LXIX - conceder - se - á mandado de segurança para proteger direito líquido e certo, não amparado por **habeas corpus** ou **habeas data**, quando o responsável pela ilegalidade ou abuso de poder for autoridade pública ou agente de pessoa jurídica no exercício de atribuições do Poder Público;

LXX - o mandado de segurança coletivo pode ser impetrado por:

- a) partido político com representação no Congresso Nacional;

b) organização sindical, entidade de classe ou associação legalmente constituída e em funcionamento há pelo menos um ano, em defesa dos interesses de seus membros ou associados;

LXXI - conceder - se - á mandado de injunção sempre que a falta de norma regulamentadora torne inviável o exercício dos direitos e liberdades constitucionais e das prerrogativas inerentes à nacionalidade, à soberania e à cidadania;

LXXII - conceder - se - á **habeas data** :

a) para assegurar o conhecimento de informações relativas à pessoa do impetrante, constantes de registros ou bancos de dados de entidades governamentais ou de caráter público;

b) para a retificação de dados, quando não se prefira fazê - lo por processo sigiloso, judicial ou administrativo;

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;

LXXIV - o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos;

LXXV - o Estado indenizará o condenado por erro judiciário, assim como o que ficar preso além do tempo fixado na sentença;

LXXVI - são gratuitos para os reconhecidamente pobres, na forma da lei: (Vide Lei nº 7.844, de 1989)

a) o registro civil de nascimento;

b) a certidão de óbito;

LXXVII - são gratuitas as ações de **habeas corpus** e **habeas data**, e, na forma da lei, os atos necessários ao exercício da cidadania. (Regulamento)

LXXVIII - a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004) (Vide ADIN 3392)

LXXIX - é assegurado, nos termos da lei, o direito à proteção dos dados pessoais, inclusive nos meios digitais. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 115, de 2022)

§1º As normas definidoras dos direitos e garantias fundamentais têm aplicação imediata.

§2º Os direitos e garantias expressos nesta Constituição não excluem outros decorrentes do regime e dos princípios por ela adotados, ou dos tratados internacionais em que a República Federativa do Brasil seja parte.

§3º Os tratados e convenções internacionais sobre direitos humanos que forem aprovados, em cada Casa do Congresso Nacional, em dois turnos, por três quintos dos votos dos respectivos membros, serão equivalentes às emendas constitucionais. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004) (Vide DLG nº 186, de 2008), (Vide Decreto nº 6.949, de 2009), (Vide DLG 261, de 2015), (Vide Decreto nº 9.522, de 2018) (Vide ADIN 3392) (Vide DLG 1, de 2021), (Vide Decreto nº 10.932, de 2022)

§4º O Brasil se submete à jurisdição de Tribunal Penal Internacional a cuja criação tenha manifestado adesão. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004)

O tratado foi equiparado no ordenamento jurídico brasileiro às leis ordinárias. Em que pese tenha adquirido este caráter, o mencionado tratado diz respeito a direitos humanos, porém não possui característica de emenda constitucional, pois entrou em vigor em

# CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## Assistente Administrativo

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO.  
COMUNICABILIDADE, APRESENTAÇÃO, ATENÇÃO,  
CORTESIA, INTERESSE, PRESTEZA, EFICIÊNCIA,  
TOLERÂNCIA, DISCRIÇÃO, CONDUTA E OBJETIVIDADE**

Um bom atendimento vai muito além de ser bem-educado e entendendo isso, percebe-se que ser honesto e tratar bem os clientes não é um diferencial, é o requisito mínimo para um bom serviço de atendimento, portanto, atender o cliente com qualidade significa superar as expectativas dele.

Atender é servir, e é de grande importância que os colaboradores do setor de atendimento compreendam essa ideia. A equipe de atendimento ao cliente deve ser uma unidade transformadora dentro da empresa, onde os problemas e dúvidas são convertidos em satisfação e fidelização. Deve estar claro para a equipe que seu objetivo é superar o constante desafio de resolver os problemas dos clientes, e que o melhor está sempre no futuro, porque sempre existirá uma maneira ainda melhor de atender aos seus clientes.

O atendimento precisa ter simpatia e empatia, ou seja, o atendente deve ser afetado pelo que a outra pessoa está sentindo e colocar-se no lugar do outro para melhor atendê-lo, conhecê-lo e servi-lo.

Outro fator importante é que o atendente seja seguro, claro, objetivo, transparente e principalmente não transmita incerteza. Nem sempre falar mais significa passar mais informação, o atendimento é o reflexo de sua empresa, e caso não haja segurança na mensagem passada, a imagem da sua equipe acaba sendo prejudicada.

Um bom atendimento é pautado pelo tratamento profissional empreendido ao cliente. No entanto, não pode-se confundir profissionalismo com “robotismo”. A linguagem empregada deve ser adequada ao cliente, com um vocabulário simples e claro. Não utilize palavras difíceis ou termos técnicos para pessoas com menor grau de conhecimento sobre o assunto em questão.

### — Atendimento ao público interno e externo, pessoalmente ou através do telefone

Acompanhamos hoje, o crescimento do consumismo e da tecnologia e a exigência do consumidor por qualidade, tanto do produto como do atendimento. Com a diversidade de marcas e a disputa acirrada por clientes as organizações investem em qualidade de atendimento, na estrutura da empresa e em treinamento de funcionários, capacitando-os para que estes possam contribuir com a evolução da instituição no mercado de trabalho.

Algumas empresas de grande e pequeno porte apostam no atendimento como diferencial entre suas concorrentes. Usam ainda, os princípios do setor de recursos humanos (RH) para auxiliar na preparação e qualificação de seus funcionários dando a eles, a oportunidade de se capacitar e de crescer na organização. O RH acredita que se houver preparação de seus colaboradores, tanto internos como externos haverá um bom retorno. Segundo Battestin

(2013), “investir em programas de capacitação resulta na melhor entrega dos colaboradores e provê aos funcionários preparação profissional que supra as necessidades estratégicas da organização, fortalecendo a marca, sedimentando a Missão, alcançando a Visão.”

O atendimento interno é importante e se torna eficaz por sua excelência em qualidade ao atender seus colaboradores, estes por sua vez, se sentem parte da empresa, sentem-se peça fundamental para o bom andamento dos exercícios da organização ao qual fazem parte. São estes que vão fazer o marketing da empresa crescer ou não, mas para que isto aconteça é preciso ter um setor de RH bem preparado e com ótimo atendimento aos funcionários, para saber conversar e deixar o colaborador à vontade para discutir suas opiniões e fazer seus questionamentos. Caso contrário, se não houver uma relação boa entre o RH e colaborador haverá influência na forma que ele irá atender o cliente externo, que provavelmente não será positivo, pois a sua motivação estará abalada por falta de qualidade de atendimento interno.

Com o crescimento do consumismo e a existência de várias marcas, o cliente externo procura não somente por qualidade do produto e bom preço, há uma grande procura por bom atendimento, pois é este atendimento que indicará se o cliente dará preferência ou não. Entretanto se sabe também que, além disso, o cliente quer alguém que possa tirar suas dúvidas e auxiliar numa boa compra.

### Qualidade no atendimento interno

Para uma empresa se destacar, nos dias atuais, a qualidade no atendimento é fundamental, é uma obrigação de qualquer empresa oferecer serviços de qualidade. O atendimento de qualidade começa com o atendimento interno, deve-se oferecer um atendimento profissional ao se passar uma informação ao outro setor da empresa deve-se transmitir de forma completa, pois sabemos atender bem nossos clientes internos teremos um serviço ágil, se o funcionário for ao trabalho de bom humor e motivado, melhorando o clima de trabalho no setor onde ele atua, poderá transmitir uma boa imagem ao atender os consumidores.

Se não houver qualidade no atendimento interno, dificilmente haverá qualidade para o cliente externo, pois uma empresa é constituída de ciclos de serviços. O serviço que o cliente externo recebe é o reflexo dos ciclos de serviços praticados internamente, se algum ato do ciclo de serviços falharem o sistema todo também será afetado, e com isso, prejudicará a venda final. (COLUNISTA, 2013, p.s/n)

Todo profissional deve considerar o colega de trabalho como um cliente. Lembre-se que, quem promove um profissional não é somente o gerente ou a diretoria, mas os colegas de trabalho que ficam satisfeitos com o atendimento recebido por ele. Os clientes internos são todos aqueles que fazem parte do nosso dia a dia dentro do ambiente de trabalho como o diretor da empresa, o gerente, a recepcionista dentre outros, ou seja, o cliente interno pode ser aquele ao qual prestamos serviços com produtos e mão de obra dentro da própria instituição. Todos os clientes são importantes dentro ou fora de uma corporação independentemente se ele é ex-

terno ou interno, por isso, cabe à empresa tratá-lo da melhor forma possível e criar métodos de qualidade que faça com que o mesmo esteja por dentro das atividades empresariais, seja na compra de produtos ou prestações de serviços.

Por tanto oferecer um atendimento aos seus clientes internos pelo profissionalismo e cortesia, sempre comprometidos com a qualidade das tarefas é essencial. Ter paciência, trabalhar em equipe, e falar de forma clara, trará facilidade na conquista de clientes externos, pois qualidade no serviço e atendimento interno são responsabilidades de todos.

### Qualidade no atendimento externo

Atualmente, o mundo tem passado por diversas mudanças na economia e na sociedade e no crescimento populacional. E aparte de então veio mudando o mercado, tornando-o assim mais competitivo.

Diante deste desenvolvimento, as empresas resolveram investir em qualidade de atendimento aos clientes. Fazendo com que a qualidade dos produtos e serviços se torne capazes de satisfazer as necessidades dos clientes.

A forma como se atende um cliente dirá se voltará ou não a empresa, sendo assim, os empreendedores buscam por funcionários que saibam lidar com as pessoas de maneira satisfatória e que mantenha foco contínuo no cliente e torná-lo fiel a organização.

As empresas buscam qualidade no atendimento ao cliente externo, oferecendo assim um bom atendimento, produtos de qualidade que atraiam e chamem atenção para conquistar um público alvo. Nos dias de hoje há muita competitividade de mercado, com isso as empresas investem em profissionais capacitados para melhor se destacar no mercado, trazendo assim mais vantagens para a empresa.

Com a competitividade no mercado de trabalho as empresas resolveram fazer um programa de treinamento para os funcionários, trazendo assim mais aprendizado e aperfeiçoamento, com isso trazendo assim mais competitividade de mercado para as empresas e melhorias na qualidade de atendimento ao cliente tanto interno como o externo.

- Atenção;
- Ser tratado como indivíduo;
- Solução;
- Agilidade no atendimento;
- Compromisso;
- Precisão;
- Conhecer o produto ou serviço da empresa.

O cliente é a pessoa mais importante para os negócios da empresa, sendo assim a maneira que o profissional faz o atendimento é que vai cativar ou não, fazendo com que esse cliente se torne fiel e ativo para empresa.

### Atendimento através do telefone

O atendimento telefônico requer mais concentração do que uma conversa ao vivo, por isso:

- Seja cordial. Pergunte o nome da pessoa: “Quem quer falar, por favor?”. Nunca diga: “Quem fala?”, “Quem é?”, “Quem gostaria?”.
- Procure ter à mão tudo o que você precisa, como caneta, papel e relação de ramais.
- Anote todos os recados e encaminhe-os à pessoa que precisa recebê-los.

– Ao falar pelo telefone, esqueça seus problemas pessoais. Sua voz deve soar calma e agradável.

– Peça para a pessoa repetir ou falar um pouco mais alto caso necessário.

– O telefone da instituição deve ser usado apenas para assuntos de cunho profissional e não pessoal.

– Evite deixar a pessoa esperando na linha.

– Não atenda ao telefone olhando o computador, pois essa atitude prejudica o bom atendimento.

– Se necessário, explique novamente, de outra maneira, até que a pessoa entenda a mensagem.

– Se outro ramal tocar na mesma sala e o responsável não estiver presente, atenda. Informe que a pessoa procurada não está em sua mesa no momento e pergunte quem está ligando e se deseja deixar um contato/recado. Anote e repasse ao colega.

– Ao receber recado de que alguém lhe procurou durante uma ausência, não deixe de retornar a ligação.

### Recebimento, orientação e encaminhamento das pessoas ao setor específico

Um bom atendimento ao cliente vai muito além de ser bem-educado. Assim como ser honesto, **tratar bem os** clientes não é um diferencial, mas sim uma obrigação de qualquer pessoa que quer fazer de sua empresa um sucesso. E não se engane: a captação de novos clientes tem tudo a ver com o bom atendimento que sua empresa presta hoje.

Muitas vezes, entendemos tudo sobre o produto ou serviço que oferecemos, sobre suas vantagens e benefícios, mas nos sentimos travados na hora de solucionar um problema, enfrentar objeções ou até mesmo estruturar um processo para um atendimento incrível.

Pensando nisso, reunimos aqui os 6 princípios do bom atendimento ao cliente. Depois, sugiro fortemente que você também confira nosso outro post com 7 dicas avançadas sobre Atendimento ao Cliente.

#### 1 – Entenda seu cliente

Não há como atendermos um cliente se não soubermos o que ele busca. Por isso, é importante que, em cada atendimento, sua equipe esteja consciente das motivações que levaram o cliente a entrar em contato. Faça perguntas, investigue, se coloque no lugar do cliente. Isto ajudará a resolver os problemas com mais rapidez e eficiência. Realize pesquisas periódicas que ajudem a revelar o que leva seu cliente a buscar sua empresa.

#### Exemplo prático:

No nosso software de controle financeiro, recebíamos muitos atendimentos sobre como controlar melhor o fluxo de caixa. Além de ajudar a aprimorar o software, entender o cliente também nos inspirou a escrever o post 5 passos para controlar o Fluxo de Caixa da sua empresa.

#### 2 – Sinta prazer em servir

Atender é servir. Por isso é importante que sua empresa trate pessoas que sintam prazer em servir e que se sintam motivadas pelo desafio constante de resolver os problemas dos clientes. A equipe de atendimento ao cliente deve ser uma unidade transformadora dentro da empresa, onde os problemas e dúvidas são transformados em satisfação e fidelização. Nenhum cliente compra

um produto para ter problemas ou para passar horas a fio com o serviço de atendimento! Não existe algo mais frustrante que investir dinheiro em um produto ou serviço e, na verdade, ter comprado um problema. Quando um cliente se sente servido, naturalmente se sente motivado a falar bem da sua marca.

### 3 – Não rime seu atendimento com antipatia

Seu atendimento precisa ter simpatia e empatia, mas nunca antipatia. Conceituar os diferentes tipos de envolvimento que podem acontecer entre atendente e cliente pode ajudar sua equipe a entender melhor que tipo de atendimento ela tem oferecido: Simpatia: ser afetado pelo que a outra pessoa está sentindo. Empatia: se colocar no lugar do outro para melhor atendê-lo, conhecê-lo ou servi-lo. Antipatia: ter aversão ao outro, ignorando-o ou repelindo-o.

### 4 – Mantenha a comunicação S.C.O.T.

S.C.O.T. significa Segurança, Clareza, Objetividade e Transparência. No momento do atendimento é fundamental expor as informações de forma clara e direta. Perceba se sua locução foi bem compreendida. É importante que a informação seja transmitida de forma que não confunda o cliente. Nem sempre falar mais significa passar mais informação. O cliente não espera buscar ajuda com alguém cheio de dúvidas e incertezas. Nem sempre temos a resposta, mas enrolar ou inventar uma solução não é o caminho. Se precisar, peça um tempo para retornar depois com a resposta. O atendimento é o reflexo de sua empresa, e caso não haja segurança na mensagem passada, a imagem da sua equipe acaba sendo prejudicada.

### 5 – Não abandone seu cliente

Acompanhe o cliente até que o problema seja resolvido. A palavra cliente teve sua origem na Roma antiga, e representava um plebeu que se encontrava sobre a proteção de um patrício (nobre). Assim como naquela época, sua empresa deve proteger o cliente de ter ainda mais problemas. Pode ser que sua empresa não perca clientes por causa dos concorrentes, mas sim por causa do mal atendimento prestado a eles.

Dica:

Manter um contato contínuo com o cliente ajuda até a melhorar no recebimento de suas contas.

### 6 – Fale a língua do bom atendimento

Um bom atendimento é pautado pelo tratamento profissional empreendido ao cliente. No entanto, não confunda profissionalismo com “robotismo”. Fuja das respostas padrões e dos processos engessados, tão comuns nessa área. A linguagem empregada deve ser adequada ao cliente, com um vocabulário simples e claro. Não utilize palavras difíceis ou termos técnicos para pessoas com menor grau de conhecimento sobre o assunto em questão. Na pronúncia não mutile as palavras, pois isto pode gerar dúvidas com relação ao entendimento. Evite as expressões que transmitam incerteza, o tratamento íntimo, os diminutivos, os gerúndios, as expressões regionais e as gírias.<sup>1</sup>

## TRABALHO EM EQUIPE

### — Trabalho em equipe

Trabalho em equipe pode ser definido como os esforços conjuntos de um grupo ou sociedade visando a solução de um problema. Ou seja, um grupo ou conjunto de pessoas que se dedicam a realizar determinada tarefa estão trabalhando em equipe.

Essa denominação se origina da época logo após a Primeira Guerra Mundial. O trabalho em equipe, através da ação conjunta, possibilita a troca de conhecimentos entre especialistas de diversas áreas.

Como cada pessoa é responsável por uma parte da tarefa, o trabalho em equipe oferece também maior agilidade e dinamismo.

Para que o trabalho em equipe funcione bem, é essencial que o grupo possua metas ou objetivos compartilhados. Também é necessário que haja comunicação eficiente e clareza na delegação de cada tarefa.

Um bom exemplo de trabalho em equipe é a forma que times esportivos são divididos. Cada jogador possui uma função específica, devendo desempenhá-la bem sem invadir o espaço e função dos seus companheiros de time.

Cada vez mais as organizações valorizam colaboradores que apresentam facilidade com trabalho em equipe. Como a grande maioria das tarefas e serviços requerem a atuação de diferentes setores profissionais, colaborar e se comunicar bem é mais do que essencial.

A capacidade para trabalho em equipe possibilita que você apresente melhores resultados e mais eficiência. Além disso, um ambiente corporativo composto por pessoas que se comunicam bem e colaboram sem problemas é mais harmonioso, melhorando muito a qualidade de vida de todos os envolvidos.

O trabalho em equipe é uma habilidade fundamental para bons líderes. Por isso, se a liderança está no seu plano de carreira, você precisa desenvolver essa capacidade.

De uma forma geral, pessoas que possuem facilidade com trabalho em equipe são mais contratáveis, trabalham melhor, têm mais qualidade de vida no trabalho e mais possibilidades de receber uma promoção.

### Quais as principais competências para trabalhar bem em equipe

O trabalho em equipe é uma competência composta de diferentes habilidades. São capacidades que podem ser aprendidas e desenvolvidas, e que devem ser trabalhadas por todos os profissionais. Independente da sua área, o autoconhecimento visando a melhora nunca deve cessar.

A seguir, confira quais habilidades precisam ser desenvolvidas para aprimorar sua capacidade de trabalho em equipe.

#### • Gerenciar conflitos

Grande parte dos profissionais procura evitar os conflitos a todo custo. No entanto, muitas vezes eles aparecem, e ignorá-los não é uma maneira saudável ou eficiente de proceder. Para trabalhar em equipe efetivamente, é preciso identificar, gerenciar e resolver conflitos.

<sup>1</sup> Fonte: [www.blogdaqualidade.com.br/www.webartigos.com/www.udesc.br](http://www.blogdaqualidade.com.br/www.webartigos.com/www.udesc.br)

Para isso, é necessário desenvolver um conjunto de habilidades sociais. Destacam-se a empatia e a assertividade. A empatia é fundamental para que você consiga acessar o ponto de vista das outras pessoas, compreendendo a situação por diferentes perspectivas. Já a assertividade ajudará a não fugir das situações socialmente desconfortáveis e estabelecer os seus limites sem agressividade.

Falando na agressividade, a inteligência emocional é outra habilidade importantíssima tanto para a gestão de conflitos quanto para o ambiente profissional como um todo.

• **Comunicação eficiente**

Se comunicar de forma clara e eficiente é essencial para um bom trabalho em equipe. Alinhar as metas e objetivos é o primeiro passo para que tudo funcione sem problemas. Quando todos os colaboradores entendem qual a direção que devem seguir com o trabalho, é mais fácil orquestrar a execução.

A comunicação também é importante para que todas as partes saibam o que é esperado delas. A delegação de tarefas deve ser clara, e ser respeitada. Novamente, a assertividade será uma habilidade essencial para a boa comunicação.

Quando um colaborador não sabe expressar seus limites, pode acabar pressionado a aceitar prazos que não pode cumprir ou tarefas que não sabe realizar. Isso prejudicará tanto o desempenho da equipe, quanto a confiança dos colaboradores. E claro, o produto final também será amplamente afetado.

Por isso a comunicação pode ser vista como um dos principais pilares do bom trabalho em equipe.

• **Proatividade**

A proatividade é antecipar necessidades e, de forma autônoma, todas as atitudes para atendê-las. Para o bom trabalho em equipe, é preciso que todos os colaboradores tenham a habilidade de identificar situações-problema antes que elas aconteçam. O mais importante, no entanto, é tomar uma atitude e oferecer soluções.

Uma equipe formada por colaboradores proativos tem um funcionamento mais eficiente. Os resultados são melhores e obtidos de forma mais rápida. Essa característica também possibilita que os processos sejam otimizados, elevando a qualidade do trabalho como um todo.

Para que funcionários sejam proativos, no entanto, é necessário que o estilo de liderança da organização seja flexível. A abertura a feedbacks, sugestões e opiniões entre os gestores é essencial para estimular a proatividade.

• **Inovação**

A criatividade e inovação são habilidades capazes de transformar a forma que uma equipe interage. Para o bom trabalho em equipe, é preciso que seus integrantes estejam sempre inovando os processos e procurando soluções criativas. Isso possibilita a obtenção de melhores resultados, aumento da eficiência e otimização dos processos.

Da mesma forma que a proatividade, a criatividade na equipe precisa de espaço concedido pela liderança para florescer. Estimular a autogestão na equipe possibilita que os profissionais criem soluções inovativas para realizar suas tarefas.

• **Confiança**

Não existe trabalho em equipe sem confiança mútua. Afinal, cada um precisa fazer a sua parte das tarefas e acreditar no potencial de seus companheiros. Quando você confia no resto na sua equipe, consegue delegar tarefas sem temer pela qualidade do produto final.

Isso é especialmente verdadeiro para os líderes. Muitos gestores cometem o erro de praticar a microgestão, tentando controlar todos os aspectos das tarefas de toda a equipe. Isso passa aos colaboradores a mensagem de que o líder não confia em suas habilidades, afetando o relacionamento entre a equipe, a autoconfiança e a motivação.

Para delegar, é preciso confiar. Se sua equipe sentir que a liderança e seus pares confiam em seu trabalho, tem muito mais chances de realizar as tarefas eficientemente e com motivação.

• **Respeito**

O respeito mútuo é importantíssimo para o bom trabalho em equipe. Colaboradores que não se respeitam como profissionais e como pessoas jamais terão um bom relacionamento. Sem o respeito, nenhuma outra habilidade que citamos anteriormente é possível.

Para estimular o respeito entre a equipe, é necessário trabalhar as habilidades de empatia e construir uma boa convivência entre os membros. Dinâmicas e exercícios de team building são ferramentas valiosíssimas nesse cenário.

**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 de 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.