



CÓD: OP-008FV-23
7908403532636

UFMG
UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS

Assistente em Administração

EDITAL Nº 1724 , DE 11 DE OUTUBRO DE 2022

Língua Portuguesa

| | |
|--|----|
| 1. Leitura e interpretação de textos. Gêneros textuais e Tipos de texto: narrativo, descritivo, expositivo, argumentativo e injuntivo | 5 |
| 2. Coesão, coerência e elementos de textualidade/textualização | 13 |
| 3. Argumentação: pertinência, relevância e coerência dos argumentos; formas de articulação dos argumentos | 14 |
| 4. Elementos da organização textual: segmentação, encadeamento e ordenação. Progressão temática. Paragrafação | 14 |
| 5. Funções de linguagem | 14 |
| 6. Semântica: sinonímia e antonímia; polissemia e ambiguidade | 15 |
| 7. Figuras de linguagem | 16 |
| 8. Intertextualidade | 18 |
| 9. Linguagem verbal e não verbal | 18 |
| 10. Variação linguística: as diversas modalidades do uso da língua adequadas às várias situações de comunicação. Formalidade e informalidade | 20 |
| 11. Conhecimentos linguísticos de acordo com a gramática normativa da língua portuguesa: acentuação gráfica | 21 |
| 12. classes de palavras: função das palavras nos enunciados e nos textos. Emprego de conectores. Referenciação. Colocação pronominal | 22 |
| 13. Estrutura e formação de palavras | 29 |
| 14. Estruturação sintática e semântica dos termos na oração e das orações no período: coordenação e subordinação | 29 |
| 15. Regência nominal e verbal | 31 |
| 16. Uso do sinal indicativo de crase | 32 |
| 17. Concordância nominal e verbal | 32 |
| 18. Emprego dos sinais de pontuação | 34 |
| 19. ortografia de acordo com a norma padrão, contemplando o Novo Acordo Ortográfico | 35 |

Legislação

| | |
|---|----|
| 1. Estatuto da Universidade Federal de Minas Gerais | 45 |
| 2. Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação | 56 |
| 3. Regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais | 61 |

Noções de Administração e Administração Pública

| | |
|--|----|
| 1. A administração e suas perspectivas. Antecedentes históricos da administração. Abordagens da administração - administração científica | 89 |
| 2. teoria clássica | 89 |
| 3. teoria das relações humanas | 90 |
| 4. teoria neoclássica | 91 |
| 5. departamentalização | 92 |
| 6. administração por objetivos | 92 |
| 7. modelo burocrático | 93 |
| 8. teoria estruturalista | 93 |
| 9. teoria comportamental | 94 |
| 10. teoria do desenvolvimento organizacional | 95 |

| | |
|--|-----|
| 11. tecnologia e administração; teoria de sistemas..... | 95 |
| 12. teoria matemática da administração | 96 |
| 13. teoria da contingência | 98 |
| 14. Novas perspectivas para a teoria geral da administração..... | 100 |

Noções de Direito Administrativo e Redação Oficial

| | |
|--|-----|
| 1. Introdução ao Direito Administrativo. | 109 |
| 2. Regime Jurídico Administrativo. | 112 |
| 3. Poderes administrativos..... | 115 |
| 4. Organização administrativa..... | 117 |
| 5. Atos administrativos..... | 125 |
| 6. Responsabilidade civil do Estado | 130 |
| 7. Agentes públicos | 133 |
| 8. Atributos da redação oficial. Comunicações oficiais | 145 |

Noções de informática

| | |
|---|-----|
| 1. Softwares..... | 167 |
| 2. Conhecimentos básicos de sistemas operacionais para computadores (Windows e Linux). Aplicativos Diversos | 167 |
| 3. Manipulação de arquivos e pastas. Tipos de arquivos e suas extensões | 176 |
| 4. Windows Explorer. Navegadores web (Internet Explorer, Firefox e Chrome) | 179 |
| 5. Microsoft Word 2010. Microsoft Excel 2010. | 187 |

Noções de Atendimento no Serviço Público

| | |
|---|-----|
| 1. Atendimento. Conceito. A importância do atendimento..... | 195 |
| 2. Diferença entre Atendimento e Tratamento..... | 197 |
| 3. Postura do Atendente | 198 |
| 4. Apresentação Pessoal | 201 |
| 5. Limpeza e Arrumação do Ambiente de Trabalho..... | 202 |
| 6. Tipos de Atendimento. Atendimento Presencial | 204 |
| 7. Atendimento Telefônico..... | 204 |
| 8. Gestão de reclamações.A busca da excelência | 205 |

LÍNGUA PORTUGUESA

LEITURA E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS. GÊNEROS TEXTUAIS E TIPOS DE TEXTO: NARRATIVO, DESCRITIVO, EXPOSITIVO, ARGUMENTATIVO E INJUNTIVO

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 termo, 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...*

Tipologia Textual

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:

| | |
|---|---|
| TEXTO NARRATIVO | 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 |
| TEXTO DISSERTATIVO ARGUMENTATIVO | 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. |
| TEXTO EXPOSITIVO | 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. |
| TEXTO DESCRITIVO | 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. |
| TEXTO INJUNTIVO | 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.

ARGUMENTAÇÃO

O ato de comunicação não visa apenas transmitir uma informação a alguém. Quem comunica pretende criar uma imagem positiva de si mesmo (por exemplo, a de um sujeito educado, ou inteligente, ou culto), quer ser aceito, deseja que o que diz seja admitido como verdadeiro. Em síntese, tem a intenção de convencer, ou seja, tem o desejo de que o ouvinte creia no que o texto diz e faça o que ele propõe.

Se essa é a finalidade última de todo ato de comunicação, todo texto contém um componente argumentativo. A argumentação é o conjunto de recursos de natureza linguística destinados a persuadir a pessoa a quem a comunicação se destina. Está presente em todo tipo de texto e visa a promover adesão às teses e aos pontos de vista defendidos.

As pessoas costumam pensar que o argumento seja apenas uma prova de verdade ou uma razão indiscutível para comprovar a veracidade de um fato. O argumento é mais que isso: como se disse acima, é um recurso de linguagem utilizado para levar o interlocutor a crer naquilo que está sendo dito, a aceitar como verdadeiro o que está sendo transmitido. A argumentação pertence ao domínio da retórica, arte de persuadir as pessoas mediante o uso de recursos de linguagem.

Para compreender claramente o que é um argumento, é bom voltar ao que diz Aristóteles, filósofo grego do século IV a.C., numa obra intitulada “Tópicos: os argumentos são úteis quando se tem de escolher entre duas ou mais coisas”.

Se tivermos de escolher entre uma coisa vantajosa e uma desvantajosa, como a saúde e a doença, não precisamos argumentar. Suponhamos, no entanto, que tenhamos de escolher entre duas coisas igualmente vantajosas, a riqueza e a saúde. Nesse caso, precisamos argumentar sobre qual das duas é mais desejável. O argumento pode então ser definido como qualquer recurso que torna uma coisa mais desejável que outra. Isso significa que ele atua no domínio do preferível. Ele é utilizado para fazer o interlocutor crer que, entre duas teses, uma é mais provável que a outra, mais possível que a outra, mais desejável que a outra, é preferível à outra.

O objetivo da argumentação não é demonstrar a verdade de um fato, mas levar o ouvinte a admitir como verdadeiro o que o enunciador está propondo.

Há uma diferença entre o raciocínio lógico e a argumentação. O primeiro opera no domínio do necessário, ou seja, pretende demonstrar que uma conclusão deriva necessariamente das premissas propostas, que se deduz obrigatoriamente dos postulados admitidos. No raciocínio lógico, as conclusões não dependem de crenças, de uma maneira de ver o mundo, mas apenas do encadeamento de premissas e conclusões.

Por exemplo, um raciocínio lógico é o seguinte encadeamento:

A é igual a B.

A é igual a C.

Então: C é igual a B.

Admitidos os dois postulados, a conclusão é, obrigatoriamente, que C é igual a A.

Outro exemplo:

Todo ruminante é um mamífero.

A vaca é um ruminante.

Logo, a vaca é um mamífero.

Admitidas como verdadeiras as duas premissas, a conclusão também será verdadeira.

No domínio da argumentação, as coisas são diferentes. Nele, a conclusão não é necessária, não é obrigatória. Por isso, deve-se mostrar que ela é a mais desejável, a mais provável, a mais plausível. Se o Banco do Brasil fizer uma propaganda dizendo-se mais confiável do que os concorrentes porque existe desde a chegada da família real portuguesa ao Brasil, ele estará dizendo-nos que um banco com quase dois séculos de existência é sólido e, por isso, confiável. Embora não haja relação necessária entre a solidez de uma instituição bancária e sua antiguidade, esta tem peso argumentativo na afirmação da confiabilidade de um banco. Portanto é provável que se creia que um banco mais antigo seja mais confiável do que outro fundado há dois ou três anos.

Enumerar todos os tipos de argumentos é uma tarefa quase impossível, tantas são as formas de que nos valem para fazer as pessoas preferirem uma coisa a outra. Por isso, é importante entender bem como eles funcionam.

Já vimos diversas características dos argumentos. É preciso acrescentar mais uma: o convencimento do interlocutor, o auditório, que pode ser individual ou coletivo, será tanto mais fácil quanto mais os argumentos estiverem de acordo com suas crenças, suas expectativas, seus valores. Não se pode convencer um auditório pertencente a uma dada cultura enfatizando coisas que ele abomina. Será mais fácil convencê-lo valorizando coisas que ele considera positivas. No Brasil, a publicidade da cerveja vem com frequência associada ao futebol, ao gol, à paixão nacional. Nos Estados Unidos, essa associação certamente não surtiria efeito, porque lá o futebol não é valorizado da mesma forma que no Brasil. O poder persuasivo de um argumento está vinculado ao que é valorizado ou desvalorizado numa dada cultura.

Tipos de Argumento

Já verificamos que qualquer recurso linguístico destinado a fazer o interlocutor dar preferência à tese do enunciador é um argumento. Exemplo:

Argumento de Autoridade

É a citação, no texto, de afirmações de pessoas reconhecidas pelo auditório como autoridades em certo domínio do saber, para servir de apoio àquilo que o enunciador está propondo. Esse recurso produz dois efeitos distintos: revela o conhecimento do produtor do texto a respeito do assunto de que está tratando; dá ao texto a garantia do autor citado. É preciso, no entanto, não fazer do texto um amontoado de citações. A citação precisa ser pertinente e verdadeira. Exemplo:

“A imaginação é mais importante do que o conhecimento.”

Quem disse a frase aí de cima não fui eu... Foi Einstein. Para ele, uma coisa vem antes da outra: sem imaginação, não há conhecimento. Nunca o inverso.

Alex José Periscinoto.

In: Folha de S. Paulo, 30/8/1993, p. 5-2

A tese defendida nesse texto é que a imaginação é mais importante do que o conhecimento. Para levar o auditório a aderir a ela, o enunciador cita um dos mais célebres cientistas do mundo. Se um físico de renome mundial disse isso, então as pessoas devem acreditar que é verdade.

Argumento de Quantidade

É aquele que valoriza mais o que é apreciado pelo maior número de pessoas, o que existe em maior número, o que tem maior duração, o que tem maior número de adeptos, etc. O fundamento desse tipo de argumento é que mais = melhor. A publicidade faz largo uso do argumento de quantidade.

Argumento do Consenso

É uma variante do argumento de quantidade. Fundamenta-se em afirmações que, numa determinada época, são aceitas como verdadeiras e, portanto, dispensam comprovações, a menos que o objetivo do texto seja comprovar alguma delas. Parte da ideia de que o consenso, mesmo que equivocado, corresponde ao indiscutível, ao verdadeiro e, portanto, é melhor do que aquilo que não desfruta dele. Em nossa época, são consensuais, por exemplo, as afirmações de que o meio ambiente precisa ser protegido e de que as condições de vida são piores nos países subdesenvolvidos. Ao confiar no consenso, porém, corre-se o risco de passar dos argumentos válidos para os lugares comuns, os preconceitos e as frases carentes de qualquer base científica.

Argumento de Existência

É aquele que se fundamenta no fato de que é mais fácil aceitar aquilo que comprovadamente existe do que aquilo que é apenas provável, que é apenas possível. A sabedoria popular enuncia o argumento de existência no provérbio “Mais vale um pássaro na mão do que dois voando”.

Nesse tipo de argumento, incluem-se as provas documentais (fotos, estatísticas, depoimentos, gravações, etc.) ou provas concretas, que tornam mais aceitável uma afirmação genérica. Durante a invasão do Iraque, por exemplo, os jornais diziam que o exército americano era muito mais poderoso do que o iraquiano. Essa afirmação, sem ser acompanhada de provas concretas, poderia ser vista como propagandística. No entanto, quando documentada pela comparação do número de canhões, de carros de combate, de navios, etc., ganhava credibilidade.

Argumento quase lógico

É aquele que opera com base nas relações lógicas, como causa e efeito, analogia, implicação, identidade, etc. Esses raciocínios são chamados quase lógicos porque, diversamente dos raciocínios lógicos, eles não pretendem estabelecer relações necessárias entre os elementos, mas sim instituir relações prováveis, possíveis, plausíveis. Por exemplo, quando se diz “A é igual a B”, “B é igual a C”, “então A é igual a C”, estabelece-se uma relação de identidade lógica. Entretanto, quando se afirma “Amigo de amigo meu é meu amigo” não se institui uma identidade lógica, mas uma identidade provável.

Um texto coerente do ponto de vista lógico é mais facilmente aceito do que um texto incoerente. Vários são os defeitos que concorrem para desqualificar o texto do ponto de vista lógico: fugir do tema proposto, cair em contradição, tirar conclusões que não se fundamentam nos dados apresentados, ilustrar afirmações gerais com fatos inadequados, narrar um fato e dele extrair generalizações indevidas.

Argumento do Atributo

É aquele que considera melhor o que tem propriedades típicas daquilo que é mais valorizado socialmente, por exemplo, o mais raro é melhor que o comum, o que é mais refinado é melhor que o que é mais grosseiro, etc.

Por esse motivo, a publicidade usa, com muita frequência, celebridades recomendando prédios residenciais, produtos de beleza, alimentos estéticos, etc., com base no fato de que o consumidor tende a associar o produto anunciado com atributos da celebridade.

Uma variante do argumento de atributo é o argumento da competência linguística. A utilização da variante culta e formal da língua que o produtor do texto conhece a norma linguística socialmente mais valorizada e, por conseguinte, deve produzir um texto em que se pode confiar. Nesse sentido é que se diz que o modo de dizer dá confiabilidade ao que se diz.

Imagine-se que um médico deva falar sobre o estado de saúde de uma personalidade pública. Ele poderia fazê-lo das duas maneiras indicadas abaixo, mas a primeira seria infinitamente mais adequada para a persuasão do que a segunda, pois esta produziria certa estranheza e não criaria uma imagem de competência do médico:

- Para aumentar a confiabilidade do diagnóstico e levando em conta o caráter invasivo de alguns exames, a equipe médica houve por bem determinar o internamento do governador pelo período de três dias, a partir de hoje, 4 de fevereiro de 2001.

- Para conseguir fazer exames com mais cuidado e porque alguns deles são barrapitada, a gente botou o governador no hospital por três dias.

Como dissemos antes, todo texto tem uma função argumentativa, porque ninguém fala para não ser levado a sério, para ser ridicularizado, para ser desmentido: em todo ato de comunicação deseja-se influenciar alguém. Por mais neutro que pretenda ser, um texto tem sempre uma orientação argumentativa.

A orientação argumentativa é uma certa direção que o falante traça para seu texto. Por exemplo, um jornalista, ao falar de um homem público, pode ter a intenção de criticá-lo, de ridicularizá-lo ou, ao contrário, de mostrar sua grandeza.

O enunciador cria a orientação argumentativa de seu texto dando destaque a uns fatos e não a outros, omitindo certos episódios e revelando outros, escolhendo determinadas palavras e não outras, etc. Veja:

“O clima da festa era tão pacífico que até sogras e noras trocavam abraços afetuosos.”

O enunciador aí pretende ressaltar a ideia geral de que noras e sogras não se toleram. Não fosse assim, não teria escolhido esse fato para ilustrar o clima da festa nem teria utilizado o termo até, que serve para incluir no argumento alguma coisa inesperada.

Além dos defeitos de argumentação mencionados quando tratamos de alguns tipos de argumentação, vamos citar outros:

- Uso sem delimitação adequada de palavra de sentido tão amplo, que serve de argumento para um ponto de vista e seu contrário. São noções confusas, como paz, que, paradoxalmente, pode ser usada pelo agressor e pelo agredido. Essas palavras podem ter valor positivo (paz, justiça, honestidade, democracia) ou vir carregadas de valor negativo (autoritarismo, degradação do meio ambiente, injustiça, corrupção).

- Uso de afirmações tão amplas, que podem ser derrubadas por um único contra exemplo. Quando se diz “Todos os políticos são ladrões”, basta um único exemplo de político honesto para destruir o argumento.

LEGISLAÇÃO

ESTATUTO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS

Novo Estatuto da UFMG (Versão encaminhada ao Mec, anterior à redação final ora em fase de finalização pela Comissão Especial do Conselho Universitário)

ESTATUTO

TÍTULO I DA INSTITUIÇÃO

Art. 1º A Universidade Federal de Minas Gerais, com sede em Belo Horizonte, criada pela Lei no 956, de 7 de setembro de 1927, do Estado de Minas Gerais, e transformada em instituição federal pela Lei no 971, de 16 de dezembro de 1949, é pessoa jurídica de direito público, mantida pela União, dotada de autonomia didático-científica, administrativa, disciplinar e de gestão financeira e patrimonial.

§ 1º A autonomia didático-científica consiste na faculdade de:

- I - estabelecer sua política de ensino, pesquisa e extensão, indissociáveis no âmbito da Universidade;
- II - criar, organizar, avaliar, modificar e extinguir cursos e programas;
- III - estabelecer currículos e programas dos seus cursos;
- IV - estabelecer número de vagas de seus cursos;
- V - estabelecer seu regime escolar e didático;
- VI - estabelecer critérios para seleção, admissão, promoção e habilitação de alunos;
- VII - estabelecer planos e programas de ensino, de pesquisa e de extensão;
- VIII - conferir graus, diplomas, títulos e outras dignidades universitárias.

§ 2º A autonomia administrativa consiste na faculdade de:

- I - estabelecer a política geral de administração da Universidade;
- II - aprovar e alterar o próprio Estatuto, o Regimento Geral e as Resoluções normativas;
- III - encaminhar, quando for o caso, à autoridade competente, os nomes indicados para o exercício de funções diretivas;
- IV - dispor, respeitada a legislação específica, sobre pessoal docente, técnico e administrativo, estabelecendo direitos e deveres, normas de seleção, admissão, avaliação, promoção, licenciamento, substituição, dispensa, exoneração, demissão, bem como plano de cargos e salários e programas de estímulo à melhoria de desempenho funcional.

§ 3º - A autonomia de gestão financeira e patrimonial consiste na faculdade de:

- I - administrar seu patrimônio e dele dispor, observada a legislação pertinente;

- II - firmar contratos, acordos e convênios;
- III - aceitar subvenções, doações, legados e cooperação financeira;
- IV - elaborar e executar o orçamento de sua receita e despesa;
- V - administrar os recursos próprios;
- VI - aprovar e executar planos, programas e projetos de investimentos referentes a obras, serviços e aquisições em geral;
- VII - realizar operações de crédito, para aquisição de bens móveis e imóveis, execução de benfeitorias necessários e para compra e montagem de equipamentos, incluindo prestação de garantia, obedecida a legislação pertinente;
- VIII - efetuar transferências, quitações e tomar outras providências de ordem orçamentária, financeira e patrimonial.

§ 4º - A autonomia disciplinar consiste na faculdade de:

- I - estabelecer critérios e normas adequados ao desenvolvimento das atividades acadêmicas e administrativas a serem observados pelos corpos docente, discente e técnico e administrativo;
- II - prescrever medidas contra a inobservância dos preceitos adotados, bem como o regime de sanções aplicáveis, com ênfase educativa, obedecidas as prescrições legais.

Art. 2º - A Universidade é regida:

- I - pela legislação federal pertinente;
- II - por este Estatuto;
- III - pelo Regimento Geral;
- IV - pelas resoluções de seus órgãos de deliberação superior;
- V - pelos regimentos específicos, elaborados em consonância com os itens anteriores.

Art. 3º É garantida a liberdade de manifestação de pensamento e a livre produção e transmissão de conhecimento.

Art. 4º - É vedado à Universidade tomar posição sobre questões político-partidárias e religiosas, bem como adotar medidas baseadas em preconceitos de qualquer natureza.

TÍTULO II DOS FINS

Art. 5º - A Universidade Federal de Minas Gerais, comunidade de professores, alunos e pessoal técnico e administrativo, tem por objetivos precípuos a geração, o desenvolvimento, a transmissão e a aplicação de conhecimentos através do ensino, da pesquisa e da extensão, de forma indissociada entre si e integrados na educação do cidadão, na formação técnico-profissional, na difusão da cultura e na criação filosófica, artística e tecnológica.

§ 1º A Universidade constitui-se veículo de desenvolvimento regional, nacional e internacional.

§ 2º - É assegurada a gratuidade de ensino, entendida como não-cobrança de anuidade ou mensalidade nos cursos regulares de ensino básico, de graduação, de mestrado e de doutorado.

Art. 6º - A Universidade inspirar-se-á nos ideais de liberdade e de solidariedade humana.

Parágrafo único – No interesse de seus objetivos, a Universidade procurará manter cooperação cultural com instituições nacionais, internacionais e estrangeiras.

**TÍTULO III
DA ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL**

**SUBTÍTULO I
DOS ÓRGÃOS**

Art. 7o - São órgãos da Universidade:

I - de deliberação superior, o Conselho Universitário e o Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão;

II - de fiscalização econômico-financeira, o Conselho de Curadores;

III - de administração superior, a Reitoria e seus Órgãos Auxiliares e o Conselho de Diretores;

IV - de ensino, pesquisa e extensão, as Unidades e os Órgãos Suplementares;

V - de consulta, o Conselho de Integração Comunitária.

§ 1o – Os docentes ocuparão 70% (setenta por cento), no mínimo, dos assentos em cada colegiado, salvo no Conselho de Integração Comunitária.

§ 2o - Os Conselhos previstos no artigo, Conselho Universitário, Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão, Conselho de Curadores, Conselho de Diretores, Conselho Diretor de Órgão Suplementar, deverão obedecer às seguintes normas:

I – reunir-se-ão, ordinariamente, conforme previsto neste Estatuto e no Regimento Geral, mediante convocação de seu presidente e, em caráter extraordinário, quando convocados pela mesma autoridade, por iniciativa própria, ou a requerimento da maioria absoluta de seus membros;

II – funcionarão com a presença da maioria absoluta dos conselheiros e suas decisões, ressalvados os casos expressos neste Estatuto ou no Regimento Geral, serão tomadas por maioria de votos dos presentes;

III – a convocação far-se-á por aviso pessoal com antecedência de 48 (quarenta e oito) horas, pelo menos, mencionando-se o assunto a ser tratado, salvo se for considerado reservado, a juízo da presidência, conforme estabelecido no Regimento Geral;

IV – haverá dispensa de prazo de convocação para as reuniões de caráter urgente.

§ 3o - Nas faltas ou impedimentos do presidente e de seu substituto imediato, o órgão colegiado será presidido pelo decano, que é o conselheiro mais antigo no magistério da Universidade considerando-se o cargo em exercício ou, em igualdade de condições, o mais idoso, observado o disposto no artigo 31 e no parágrafo único do artigo 46.

§ 4º Entende-se por maioria absoluta qualquer número inteiro superior à metade do total dos membros do órgão colegiado.

**SUBTÍTULO II
DOS ÓRGÃOS DE DELIBERAÇÃO SUPERIOR**

**CAPÍTULO I
DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO**

**SEÇÃO I
DA CONSTITUIÇÃO**

Art.8o - O Conselho Universitário é integrado:

I - pelo Reitor, como presidente, com voto de qualidade, além do voto comum;

II - pelo Vice-Reitor;

III – pelos Diretores das Unidades Acadêmicas;

IV – por 1 (um) professor de cada Unidade Acadêmica, lotado nesta e em exercício na Universidade, eleito pela respectiva Congregação;

V - por professores, eleitos pelo corpo docente da Universidade, mediante composição e critérios estabelecidos por maioria absoluta pelo Conselho Universitário;

VI - por integrantes do corpo técnico e administrativo, eleitos por seus pares, nos termos do artigo 84 deste Estatuto, permitida a recondução;

VII – por integrantes do corpo discente, nos termos do artigo 78 deste Estatuto;

VIII – pela representação do Conselho de Integração Comunitária, a ser estabelecida por maioria absoluta pelo Conselho Universitário.

Art. 9o - Salvo disposição em contrário, cada conselheiro que não seja membro nato será eleito com mandato de 3 (três) anos, permitido o exercício de mandatos consecutivos.

Parágrafo único. O conselheiro que não seja membro nato será eleito junto com o seu suplente, com mandato vinculado, para substituí-lo eventualmente.

Art. 10. São órgãos do Conselho Universitário:

I - a Presidência, exercida pelo Reitor e, na sua falta ou impedimento, por seu substituto legal;

II – o Plenário, constituído pelos conselheiros presentes às reuniões regularmente convocadas e instaladas;

III – as Comissões Permanentes, eleitas pelo Plenário dentre seus membros, para estudo de matérias submetidas a seu exame por iniciativa da Presidência ou deliberação do Plenário;

IV – as Comissões Especiais, para estudo de matérias submetidas a seu exame por iniciativa da Presidência ou deliberação do Plenário.

Parágrafo único. As Comissões Permanentes, dentre elas obrigatoriamente a de Orçamento e Contas, funcionarão de acordo com normas estabelecidas pelo Plenário.

Art. 11 - Funcionam junto ao Conselho Universitário:

I - a Secretaria dos Órgãos de Deliberação Superior;

II - a Auditoria-Geral, como órgão de assessoramento.

**SEÇÃO II
DAS ATRIBUIÇÕES**

Art.12. Ao Conselho Universitário, órgão máximo de deliberação, incumbe formular a política geral da Universidade nos planos acadêmico, administrativo, financeiro, patrimonial e disciplinar.

Art.13. Compete ao Conselho Universitário:

I - aprovar ou modificar o Estatuto e o Regimento Geral da Universidade, bem como, nos termos destes, Resoluções Complementares e comuns e Regimentos específicos;

II – aprovar os planos de desenvolvimento e expansão da Universidade;

III – criar, desmembrar, fundir ou extinguir Pró-Reitorias, Unidades Acadêmicas, Unidades Especiais, Câmaras acadêmicas, Departamentos ou estruturas equivalentes, Órgãos Suplementares ou Complementares, Colegiados Especiais e outros da Universidade;

IV – estabelecer a política de pessoal e aprovar a organização do respectivo quadro e o plano de cargos e salários;

V – regulamentar os órgãos de assessoramento aos Colegiados Superiores e ao Reitor na formulação, no acompanhamento e na execução das políticas de pessoal docente e de servidores técnicos e administrativos, previstos neste Estatuto;

VI – estabelecer os regimes de trabalho dos integrantes das carreiras de magistério e do exercício de cargos e funções diretivas na Universidade;

VII – aprovar os orçamentos plurianual e anual da Universidade;

VIII – estabelecer a forma de ingresso de candidatos aos cursos de graduação, ouvido o Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão;

IX - autorizar o funcionamento e a extinção de cursos de graduação, de mestrado, de doutorado, bem como de cursos seqüenciais e de outros não previstos nas atribuições do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão, que conduzam a diploma e/ou importem acréscimo de despesas.

X – determinar a suspensão de atividades de qualquer órgão da Universidade;

XI - autorizar a aquisição, a locação, a gravação, a permuta ou a alienação de bens imóveis pela Universidade, bem assim a aceitação de subvenções, doações e legados feitos a esta, ouvido o Conselho de Curadores;

XII - estabelecer política referente à celebração de contratos, acordos e convênios, fixando instâncias competentes para sua aprovação;

XIII - fixar taxas de serviços, emolumentos, contribuições e multas a serem cobrados;

XIV – autorizar a realização de operações de crédito e prestar garantias;

XV – julgar as contas da gestão do Reitor, após pronunciamento do Conselho de Curadores, e, quando for o caso, as contas da gestão dos Diretores de Unidades e de Órgãos Suplementares;

XVI- julgar, quando for o caso, as contas do Diretório Central dos Estudantes relativas a empréstimos, financiamentos e transferências orçamentárias concedidos pela Universidade;

XVII– deliberar sobre concessão de dignidades universitárias, criar e conceder prêmios, bem como instituir símbolos;

XVIII – determinar providências que lhe couberem, nos termos deste Estatuto e do Regimento Geral, no plano disciplinar;

XIX– decidir sobre o processo eleitoral e participar, juntamente com os Conselhos de Ensino, Pesquisa e Extensão e de Curadores, da organização de listas para escolha do Reitor e do Vice-Reitor, regulamentando a consulta à comunidade, conforme disposto no artigo 27, § 2º deste Estatuto;

XX – estabelecer a composição e os critérios da representação docente no Conselho Universitário;

XXI- aprovar a composição das Congregações, ouvidas as Unidades Acadêmicas;

XXII – dispor sobre a constituição, as atribuições e o funcionamento do Conselho de Integração Comunitária;

XXIII - tomar conhecimento do relatório e plano de trabalho apresentados pelo Reitor, bem como assistir à entrega de títulos honoríficos outorgados pela Universidade;

XXIV - aprovar o Estatuto da Fundação Universitária Mendes Pimentel;

XXV - deliberar como instância superior sobre matéria de recursos, na forma deste Estatuto e Regimento Geral, bem como avocar o exame e a deliberação sobre qualquer matéria de interesse da Universidade;

§ 1o As prescrições do inciso I, referente a Regimento Geral, e do inciso III deste artigo, relativas a Departamentos ou estruturas equivalentes e a Órgãos Complementares, serão objeto de Resoluções aprovadas por maioria absoluta dos membros do Conselho Universitário.

§ 2o As prescrições do inciso III deste artigo, relativas a Unidades, Pró-Reitorias, Câmaras acadêmicas e Órgãos Suplementares, serão objeto de Resoluções Complementares aprovadas pelo voto de, pelo menos, 2/3 (dois terços) dos membros do Conselho Universitário.

§ 3o- As prescrições dos incisos IV e VI deste artigo serão objeto de Resoluções Complementares aprovadas pelo voto de, pelo menos, 2/3 (dois terços) dos membros do Conselho Universitário.

§ 4o - A alienação de imóveis da Universidade e as operações de crédito com garantia deverão ser aprovadas pelo voto de, pelo menos, 2/3 (dois terços) dos membros do Conselho Universitário.

**SEÇÃO III
DO FUNCIONAMENTO**

Art. 14 - O Conselho Universitário reunir-se-á, ordinariamente, nos meses de março, junho, setembro e dezembro.

§ 10 - As atividades a que se refere o inciso XXIII do artigo 13 terão lugar em sessão solene e pública convocada pelo Reitor, mediante edital, instalando-se os trabalhos independentemente de quórum.

§ 2o - O Conselho Universitário disporá sobre as sessões plenárias, bem como sobre a constituição, a competência e o funcionamento da Secretaria dos Órgãos de Deliberação Superior e da Auditoria-Geral.

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A ADMINISTRAÇÃO E SUAS PERSPECTIVAS. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DA ADMINISTRAÇÃO. ABORDAGENS DA ADMINISTRAÇÃO - ADMINISTRAÇÃO CIENTÍFICA

De acordo com Frederick Winslow Taylor, a Administração Científica (1903) tinha como propósito aumentar a produtividade industrial em seus processos operacionais, tornando-os mais funcionais e eficientes. Para que isso ocorresse, sua teoria era principalmente fundamentada no estudo do tempo e dos movimentos. O principal ponto de sua teoria estava baseado na divisão do trabalho e a sua organização dentro de uma corporação, ou seja, na distribuição específica de cargos e tarefas.

Portanto, a visão esquemática do trabalho de acordo com a Administração Científica partia dos operários, “chão-de-fábrica” ou base da empresa, até o restante de toda a organização. Um dos elementos-chaves para que este processo fosse bem-sucedido em uma corporação era a especialização e a criação de rotinas repetitivas que estabeleciam padrões de comportamento, tendo como ênfase a tarefa. Este estudo diz respeito à primeira fase da administração científica.

Os pontos principais da primeira fase do estudo também foram motivo de críticas à época. O mecanicismo do trabalho, a superespecialização dos operários que limitava o trabalho, assim como a ausência de dados de fato empíricos que comprovavam o aumento de produtividade dentro do que era proposto por Taylor eram pontos que enfraqueciam a teoria. De acordo com o estudo Taylor pôde, então, observar que o operário médio produzia menos do que era capaz mediante estas condições, outro fator observado era a lógica da remuneração desproporcional à produção de cada operário, se o que produz mais perceber que recebe o mesmo que o que produz menos, sua motivação para ser eficiente diminuirá e ele passará a ser menos produtivo.

A partir das conclusões do primeiro estudo, estabeleceu-se então a necessidade de empregar melhores condições de pagamento, como a remuneração proporcional à produtividade do operário (quanto mais ele produz, maior sua remuneração). No entanto, como garantir operários adequados ao serviço, que tenham grande capacidade produtiva de modo que reduzam custos da organização pelo custo-benefício do tempo em relação à produção, ainda que ele receba maior remuneração? O engenheiro observou que para que isso fosse possível era necessário investir em métodos científicos de seleção e treinamento dos funcionários.

Deste modo, a segunda fase dos estudos da teoria da administração científica foi o momento em que Frederick Taylor se aprofundou em administração geral para poder então partir para uma teoria científica que explicasse o funcionamento dos processos produtivos e aumentasse a eficiência dos operários. Neste período ele observou que a racionalização do trabalho deveria vir acompanhada

de uma estruturação. De acordo com o estudioso, existiam três males dos quais as indústrias e organizações sofriam, responsáveis por dificultar seu crescimento, eram eles:

- a) A vadiagem sistemática dos operários
- b) A falta de uniformidade nos processos
- c) A falta de conhecimento sobre as tarefas e rotinas de trabalho

Os pontos identificados por Taylor constituíam um norte para o pensamento científico e a continuidade dos estudos sobre o melhoramento da produtividade. Um dos principais avanços que surgiram com a Administração Científica foi a transição do pensamento empírico, exclusivamente baseado na experiência prática, para o pensamento científico que visava encarar as organizações de modo sistemático, partindo para um viés analítico do trabalho, o tempo e os movimentos para sua realização, assim como questões ligadas à treinamentos, padrões, especializações de operários etc.

Surge, então, para Frederick Taylor a clareza da necessidade de um setor exclusivo ao planejamento, para que de modo metódico, haja organização em toda a estrutura organizacional do trabalho. Sendo assim, a padronização do maquinário e de ferramentas foi implantada, bem como a aplicação de padrões nos métodos de trabalho e nas rotinas de tarefas. Para os operários, isso significaria maior unidade quanto à estrutura do trabalho, além da possibilidade de melhor remuneração e até prêmios de acordo com a produtividade.

TEORIA CLÁSSICA

A teoria clássica do engenheiro europeu Henri Fayol, criada em 1916, tinha como principal preocupação a estrutura organizacional, ou seja, a ordem dos setores da organização e a relação entre elas. Sendo assim, apesar de ambas as teorias buscarem melhoria na eficiência da produção, a abordagem da teoria clássica é caracterizada como inversa à teoria da administração científica, pois parte de cima para baixo, do topo da organização para a base produtiva (operários). Deste modo, sua ênfase reside na estrutura e não na tarefa. O objetivo de Fayol era aumentar a eficiência da organização a partir da estruturação dos departamentos que a compõem e a forma como eles se relacionam entre si.

Para tal, alguns princípios básicos deveriam ser aplicados à realidade das organizações, alguns deles também podem ser observados na teoria de Taylor, como a divisão do trabalho (processo de especialização dos funcionários). Além deste, vemos também aplicada à sua teoria o princípio da autoridade e responsabilidade, responsável por determinar o direito de dar ordens dos superiores e a resposta dos operários diante dela, sendo assim, criando uma unidade de comando, em que não há dúvidas quanto à hierarquia evitando contraordens.

De acordo com a teoria de Henri Fayol, deveria prevalecer a disciplina e ordem como resposta à uma unidade de direção, ou seja, os operários deveriam responder à regras de trabalho e de conduta e manterem a organização do seu local de trabalho para que prevaleça a unidade do corpo de serviço, tendo como centralização objetivos comuns, de modo que os interesses gerais da organização prevaleçam sobre os interesses individuais.

Além disso, a remuneração deveria ser satisfatória para ambos, funcionários e organização, de acordo com a teoria clássica. A defesa da estrutura hierárquica visava a criação de padrões, de modo que fosse fixa a linha de autoridade organizacional. No entanto, em seus princípios também estava presente a ideia da equidade, a fim de que justiça fosse estabelecida em qualquer processo ou decisão. Este ponto é de extrema importância pois garante que cada departamento desenvolva um senso de lealdade e devoção para com a corporação, evitando assim uma grande rotatividade de funcionários. Para o modelo de Fayol, a estabilidade do corpo de funcionários garante a manutenção do bom desempenho da organização como um todo.

Por fim, como consequência de todos os fatores mencionados anteriormente, espera-se que haja iniciativa por parte da equipe, ou seja, capacidade de traçar e cumprir um plano. Além disso, vê-se a necessidade de que haja espírito de equipe, de tal forma que as ações sejam sempre conjuntas, intermediadas e comunicadas de forma clara, tendo consciência de classe a fim de defenderem seus objetivos e interesses.

Sendo assim, a gestão empresarial proposta por Fayol é fundamentada em planejamento e estrutura. No entanto, assim como a teoria de Taylor, foi criticada como um modelo de trabalho feito para explorar os trabalhadores que, fora os preceitos idealizados, não eram devidamente valorizados à época e enfrentavam péssimas condições de trabalho.

TEORIA DAS RELAÇÕES HUMANAS

A teoria das Relações Humanas surgiu em 1927, enquanto Elton Mayo conduzia uma série de experiências em uma empresa de componentes e ferramentas telefônicas em trabalhadores que eram assolados pelo cansaço, por excesso de trabalho, acidentes no ambiente de trabalho e, concomitantemente, sofriam grande rotatividade por causa das más condições em que exerciam suas funções. Estes experimentos foram nomeados Experiências de Hawthorne.

Durante o experimento, Mayo e seus colaboradores puderam observar alguns pontos que influenciavam diretamente no desempenho dos funcionários daquela empresa. Na primeira fase das experiências, notou que dois grupos que realizavam o mesmo serviço tinham desempenhos diferentes por causa da iluminação do ambiente em que estavam. O grupo em local mais iluminado produzia mais enquanto o grupo em local com baixa luminosidade produzia menos, o que indicou a influência de um fator psicológico na produção. Esta teoria contou com o desenvolvimento da psicologia como ciência humana naquele período como base para seus estudos.

Em um segundo momento, os pesquisadores modificaram a rotina de trabalho do pessoal de tal modo: mudaram o local em que cada grupo trabalhava bem como a forma de pagamento, estabeleceram alguns intervalos de descanso e também disponibilizaram

uma leve refeição durante esse período. Observou-se que o rendimento dos trabalhadores aumentou consideravelmente depois das mudanças implementadas e eles apresentavam maior disposição.

Na terceira fase das pesquisas, conduziram uma série de entrevistas entre os funcionários para conhecerem suas opiniões quanto ao comportamento de seus supervisores e seu relacionamento com os demais colaboradores. Constatou-se a existência de regras e normas informais dentro das próprias relações entre funcionários que os beneficiavam, diferentemente da relação que tinham com seus padrões e supervisores.

Deste modo foi possível identificar a necessidade da democratização e humanização da administração das empresas ao se diagnosticar relação direta entre o nível de produção e às expectativas do grupo quanto aos benefícios que a empresa poderia proporcionar, como momentos de descanso, alimentação e dias de folga. A teoria das relações humanas identificou a necessidade de reconhecer os aspectos relacionais do trabalho e a forma como a mente humana funciona, o que pôde iniciar o desenvolvimento de uma abordagem humanística da administração de organizações.

Decorências da teoria das relações humanas

Após o surgimento da teoria das Relações Humanas, surge também uma nova forma de compreender o ambiente administrativo. Pontos antes considerados irrelevantes e não-correlatos com o aumento ou a diminuição da produtividade no ambiente corporativo passam a ser de extrema importância: liderança, comunicação, relacionamento, motivação, relações interpessoais, entre outros.

Ao contestar os enfoques das teorias iniciais do mundo administrativo, como o processo estrutural da corporação, as hierarquias sólidas e imutáveis, o método científico e o maquinário robótico, vemos novos desdobramentos no mundo corporativo. Dá-se lugar à uma perspectiva nova sobre o trabalhador, que passa a ser visto como um ser que age não segundo normas, regulamentações de trabalho e listas de tarefas com o propósito de servir a corporação por lealdade ou pela remuneração que recebe. Com uma visão humanizada, nota-se que os sentimentos, expectativas e relações sociais são fatores cruciais que influenciam a ação e o desempenho, podendo motivar ou desmotivar um indivíduo, trazer satisfação ou insatisfação, felicidade ou infelicidade.

Ainda que o aspecto financeiro ainda seja um elemento de relevância, a remuneração não é o cerne ou o único decisor quanto à satisfação de um trabalhador, de acordo com a experiência de Hawthorne. Deste modo, um dos principais desdobramentos do estudo que desenvolveu a teoria das relações humanas é a identificação da real motivação dos comportamentos dos indivíduos.

Segundo a Teoria das Relações Humanas, dentre as principais necessidades humanas fundamentais, podemos observar as necessidades fisiológicas, caracterizadas por serem inerentes à sobrevivência do indivíduo (fome, sede, sono, proteção, atividade física etc). Estas necessidades são em geral supridas por corporações plenamente e, uma vez que a são, passam a não mais influenciar o comportamento dos trabalhadores dentro de suas atividades. Assim que as necessidades mais básicas, as fisiológicas, são supridas, elas deixam de ser o motivo da ação. Outras necessidades, então, tomam seu lugar: as necessidades psicológicas, exclusivas ao homem e é caracterizado como sendo as mais complexas, tratam-se

dos sentimentos e emoções ligados às ações que realiza; e as necessidades de autorrealização, na qual o indivíduo busca reconhecimento e satisfação no que realiza.

Deste modo, uma das maiores decorrências da teoria seria a constatação de que todo o comportamento humano é proveniente da satisfação de suas necessidades, que podem ser simples e mais básicas ou mais complexas, e que esses pontos norteiam toda uma forma de agir. Entender este princípio básico foi necessário para transformar a relação entre homem e trabalho na modernidade.

TEORIA NEOCLÁSSICA

Nascida na década de 50, a teoria neoclássica da administração foi desenvolvida por Peter Drucker entre outros autores. Trata-se, na verdade de uma série de teorias com o objetivo de retomar as abordagens das teorias clássica e científica da administração. Seus conceitos se baseiam na prioridade da parte prática da administração empresarial, na retomada das propostas da abordagem clássica, tendo como destaque os princípios gerais de gestão com enfoque em objetivos comuns e resultados.

Apesar de se fundamentar nos principais pontos da Teoria Clássica, a Teoria Neoclássica propõe a exclusão de elementos exagerados e inadequados que não podem ser aplicados na modernidade, de modo a agrupar outros conceitos de outras teorias que possam ser relevantes e aplicáveis dentro do contexto proposto por Drucker, tendo em vista o caráter prático da teoria.

Esta teoria surgiu diante de uma necessidade de melhor organizar corporações que cresciam de modo exacerbado e impedir que dilemas ligados à centralização de poder ou de tarefas se tornassem pedras de tropeço para a equipe como um todo. A teoria neoclássica propõe, então a descentralização do poder e das tarefas, visando clareza nas funções do administrador, ainda que seja necessário aferir responsabilidade a mais indivíduos, tais como: planejamento, organização, controle e direção.

A abordagem neoclássica da administração

A Teoria Neoclássica da Administração, caracterizada como a Teoria Clássica com nova roupagem, adequada à realidade atual das empresas, trouxe alterações quanto à visão do que deve ser a identidade de uma empresa ideal e funcional. Dentre os principais pontos da abordagem neoclássica da administração, podemos citar:

- Ênfase no pragmatismo administrativo, a ativa busca de resultados concretos por meio da prática, ainda tendo em mente as estruturas teóricas da administração.
- Retomada das bases clássicas, adaptadas ao contexto atual e às necessidades administrativas atuais.
- A corporação como um meio para se alcançar objetivos e resultados
- Fundamentos recortados e adaptados de quase todas as demais teorias administrativas, além da clássica, a fim de garantir melhores resultados.

Além destes elementos prioritários sobre a abordagem neoclássica da administração, o modelo organizacional deve também passar por transformações. Anteriormente, de acordo com as teorias clássica e científica, apenas dois tipos de estruturação organizacional era possível: a organização funcional, caracterizada pela

especialização das funções (ainda utilizada em algumas empresas e áreas, como na administração pública); e a organização linear, cuja comunicação se dá em fila, ou seja, em uma ordem linear hierárquica. A abordagem neoclássica, propõe então, a organização linha-staff, capaz de substituir ambas as organizações mencionadas anteriormente, prevenindo que seus defeitos prejudiquem a empresa, pois melhora o fluxo de comunicação dentre os trabalhadores, além de especializar os serviços com conhecimentos extras de outros departamentos.

Por fim, a abordagem neoclássica propõe a estruturação de departamentos da seguinte maneira:

- Função;
- Produto e Serviço;
- Localização geográfica;
- Cliente;
- Fases do processo;
- Projetos;
- Tempo;
- Etc.

Deste modo, com a Teoria Neoclássica, a administração passa a ser focada nos resultados, nos objetivos, tendo como fundamento para a ação o planejamento estratégico. Especificando os objetivos que se pretende alcançar, a organização é capaz de controlar as ações que poderão visar o alcance dos resultados que almejam obter.

Decorrências da abordagem neoclássica

Podemos citar 3 decorrências da Teoria Neoclássica na modernidade:

1. Processo administrativo

O enfoque da administração passa a ser o planejamento ativo das ações em cada departamento de modo que se possa traçar um plano com metas e objetivos claros que servirão como norte para toda a equipe, a fim de alcançar objetivos comuns. A organização, então, tem papel primordial nos processos administrativos para que as informações estejam claras e a forma de comunicação seja eficaz e úteis ao trabalho como um todo. A direção exerce não apenas o papel de supervisionar e responder por seus subordinados, mas de controlar as ações realizadas em prol do objetivo comum, comandando as ações ou repreendendo atividades que sejam maléficas para a empresa.

2. Tipos de organização

Cada organização possui suas características próprias, mas a fim de padronizar a visão de empresa, de um modo geral, estabelece-se uma lista de características básicas que toda organização tem, aprimorando, assim, a visualização de cada departamento ou posição hierárquica com que se lida no ambiente de trabalho, definindo as relações de modo objetivo. Deste modo, define-se o tipo de organização que se deseja e se pode ser (linear, funcional ou linha staff).

3. Departamentalização

A definição dos departamentos que compõem a empresa, a escolha de alternativas de departamentalização, além de proposições sobre as formas de comunicação são ações que também compõe

NOÇÕES DE DIREITO ADMINISTRATIVO E REDAÇÃO OFICIAL

INTRODUÇÃO AO DIREITO ADMINISTRATIVO.

CONCEITO

O Direito Administrativo é um dos ramos do Direito Público, já que rege a organização e o exercício de atividades do Estado, visando os interesses da coletividade.

Hely Lopes Meirelles, por sua vez, destaca o elemento finalístico na conceituação: os órgãos, agentes e atividades administrativas como instrumentos para realização dos fins desejados pelo Estado. Vejamos: “o conceito de Direito Administrativo Brasileiro, para nós, sintetiza-se no conjunto harmônico de princípios jurídicos que regem os órgãos, os agentes e as atividades públicas tendentes a realizar concreta, direta e imediatamente os fins desejados pelo Estado”.

O jurista Celso Antônio Bandeira de Mello enfatiza a ideia de função administrativa: “o direito administrativo é o ramo do direito público que disciplina a função administrativa, bem como pessoas e órgãos que a exercem”

Portanto, direito administrativo é o conjunto dos princípios jurídicos que tratam da Administração Pública, suas entidades, órgãos, agentes públicos, enfim, tudo o que diz respeito à maneira de se atingir as finalidades do Estado. Assim, tudo que se refere à Administração Pública e a relação entre ela e os administrados e seus servidores, é regido e estudado pelo Direito Administrativo.

OBJETO

O Direito Administrativo é um ramo que estuda as normas que disciplinam o exercício da função administrativa, que regulam a atuação estatal diante da administração da “coisa pública”.

O **objeto imediato** do Direito Administrativo são os princípios e normas que regulam a função administrativa.

Por sua vez, as normas e os princípios administrativos têm por objeto a disciplina das atividades, agentes, pessoas e órgãos da Administração Pública, constituindo o **objeto mediato** do Direito Administrativo.

FONTES

Pode-se entender **fonte** como a origem de algo, nesse caso a origem das normas de Direito Administrativo.

a) Lei - De acordo com o princípio da legalidade, previsto no texto constitucional do Artigo 37 *caput*, somente a lei pode impor obrigações, ou seja, somente a lei pode obrigar o sujeito a fazer ou deixar de fazer algo.

Conforme o entendimento da Prof.^a Maria Helena Diniz, em sentido jurídico, a Lei é um texto oficial que engloba um conjunto de normas, ditadas pelo Poder Legislativo e que integra a organização do Estado.

Pode-se afirmar que a lei, em sentido jurídico ou formal, é um ato primário, pois encontra seu fundamento na *Constituição Federal*, bem como possui por características a generalidade (a lei é válida para todos) e a abstração (a lei não regula situação concreta).

Existem diversas espécies normativas: *lei ordinária, lei complementar, lei delegada, medida provisória, decretos legislativos, resoluções, etc.* Por serem leis constituem fonte primária do Direito Administrativo.

NOTA: Não se deve esquecer das normas constitucionais que estão no ápice do ordenamento jurídico brasileiro.

b) Doutrina é o resultado do trabalho dos estudiosos e pesquisadores do Direito, ou seja, é a interpretação que os doutrinadores dão à lei. Vê-se que a doutrina não cria normas, mas tão somente interpreta-as de forma que determinam o sentido e alcance dessa e norteiam o caminho do seu aplicador.

c) Jurisprudência é o resultado do trabalho dos aplicadores da lei ao caso concreto, especificamente, são decisões reiteradas dos Tribunais. Também não cria normas, ao contrário, assemelhar-se à doutrina porque se trata de uma interpretação da legislação.

d) Costumes, de modo geral, são conceituados como os comportamentos reiterados que tem aceitação social. Ex: fila. Não há nenhuma regra jurídica que obrigue alguém a respeitar a fila, porém as pessoas respeitam porque esse é um costume, ou seja, um comportamento que está intrínseco no seio social.

Princípios

Alexandre Mazza (2017) define princípios como sendo regras condensadoras dos valores fundamentais de um sistema, cuja função é informar e enformar o ordenamento jurídico e o modo de atuação dos aplicadores e intérpretes do direito. De acordo com o administrativista, a função de informar deve-se ao fato de que os princípios possuem um núcleo valorativo essencial da ordem jurídica, ao passo que a função de enformar é caracterizada pelos contornos que conferem a determinada seara jurídica.

Mazza (2017) atribui dupla funcionalidade aos princípios, quais sejam, a **função hermenêutica** e a **função integrativa**. No que toca a função hermenêutica, os princípios são responsáveis por esclarecer o conteúdo dos demais dispositivos legais, quando os mesmos se mostrarem obscuros no ato de tutela dos casos concretos. Por meio da função integrativa, por sua vez, os princípios cumprem a tarefa de suprir eventuais lacunas legais observadas em matérias específicas e/ou diante das particularidades que permeiam a aplicação das normas aos casos concretos.

Os princípios possuem papel importantíssimo para o Direito Administrativo. Uma vez que trata-se de ramo jurídico **não codificado**, os princípios, além de exercerem função hermenêutica e integrativa, cumprem o papel de alinhar os dispositivos legais esparsos que compõe a seara do Direito Administrativo, conferindo-lhe coerência e unicidade.

Os princípios do Direito Administrativo podem ser **expressos**, ou seja, positivados, escritos na lei, ou **implícitos**, não positivados, não expressamente escritos na lei. Importa esclarecer que **não**

existe hierarquia (grau de importância ou superioridade) entre os princípios expressos e implícitos, de forma que os últimos não são inferiores aos primeiros. Prova de tal afirmação, é o fato de que os dois princípios (ou supraprincípios) que dão forma o **Regime Jurídico Administrativo**, são implícitos.

• **Regime Jurídico Administrativo:** O Regime Jurídico Administrativo é formado por todos os princípios e demais dispositivos legais que compõe o Direito Administrativo. Entretanto, é correta a afirmação de que as bases desse regime são lançadas por dois princípios centrais, ou supraprincípios, são eles: Supremacia do Interesse Público e Indisponibilidade do Interesse Público.

→ **Supremacia do Interesse Público:** Também denominado supremacia do interesse público sobre o privado, o supraprincípio invoca a necessidade da sobreposição dos interesses da coletividade sobre os individuais. A defesa do interesse público confere ao Estado uma série de prerrogativas (“vantagens” atribuídas pelo Direito Público) que permite uma atuação **desigual** em relação ao particular.

São exemplos de prerrogativas da Administração Pública: A imprescritibilidade dos bens públicos, ou seja, a impossibilidade de aquisição de bens da Administração Pública mediante ação de usucapião; a possibilidade que a Administração Pública possui de rescindir os contratos administrativos de forma unilateral, ou seja, independente da expressão de vontade do particular contratado; a possibilidade de requisitar os bens dos particulares mediante situação de iminente perigo para população, entre outros.

→ **Indisponibilidade do Interesse Público:** O supraprincípio da indisponibilidade do interesse público tem como principal função orientar a atuação dos agentes públicos, que, no exercício da função administrativa, devem atuar em nome e em prol dos interesses da Administração Pública. Indisponibilidade significa que os agentes públicos não poderão renunciar poderes (que são também deveres) e competências a eles atribuídos em prol da consecução do interesse público.

Ademais, uma vez que o agente público goza das prerrogativas de atuação conferidas pela supremacia do interesse público, a indisponibilidade do interesse público, a fim de impedir que tais prerrogativas sejam desvirtuadas e utilizadas para a consecução de interesses privados, impõe limitações à atuação dos agentes públicos.

São exemplos de limitações impostas aos agentes públicos: A necessidade de aprovação em concurso público para o provimento dos cargos públicos e a necessidade do procedimento licitatório para contratação de serviços e aquisição de bens para Administração Pública.

• **Princípios Administrativos Clássicos:**

O art. 37, caput da Constituição Federal disciplina que a Administração Pública direta e indireta, tanto no que diz respeito ao desempenho do serviço público, quanto no que concerne ao exercício da função econômica, deverá obedecer aos princípios da Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência, os famigerados princípios do LIMPE.

Legalidade: O princípio da legalidade, no Direito Administrativo, ramo do Direito Público, possui um significado diferente do que apresenta no Direito Privado. Para o Direito Privado, considera-se legal toda e qualquer conduta do indivíduo que não esteja defesa em lei, que não contrarie a lei. Para o Direito Administrativo, legalidade significa subordinação à lei, assim, o administrador só poderá atuar no momento e da maneira que a lei permite. Nesse sentido,

havendo omissão legislativa (lacuna legal, ausência de previsão legal) em determinada matéria, o administrador não poderá atuar, estará diante de uma vedação.

Importante! O princípio da legalidade considera a lei em sentido amplo, assim, compreende-se como lei qualquer espécie normativa prevista pelo art. 59 da Constituição Federal.

Impessoalidade: O princípio da impessoalidade deve ser analisado sob duas óticas, são elas:

a) Impessoalidade sob a ótica da atuação da Administração Pública em relação aos administrados: O administrado deve pautar sua atuação na **não discriminação** e na **não concessão de privilégios** aos indivíduos que o ato atingirá, o que significa que sua atuação deverá estar calcada na neutralidade e na objetividade, não na subjetividade.

Sobre o assunto, Matheus Carvalho (2017) cita o exemplo do concurso público para provimento de cargos públicos. Ao nomear indivíduos para ocupação dos cargos em questão, o administrador estará vinculado a lista de aprovados no certame, não podendo selecionar qualquer outro sujeito.

b) Impessoalidade do administrador em relação a sua própria atuação: A compreensão desse tópico exige a leitura do parágrafo primeiro do art. 37 da CF/88. Vejamos: “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.**”

Do dispositivo legal supratranscrito é possível inferir que o uso da máquina pública para fins de promoção pessoal de autoridades e agentes públicos constitui violação ao princípio da impessoalidade. Quando o agente público atua, no exercício da função administrativa, o faz em nome da Administração Pública, e não em nome próprio.

Assim, se o Prefeito João do município J, durante a inauguração de uma praça com espaço recreativo voltado para crianças, contrata um carro de som para transmitir a mensagem: “A nova praça é um presente do Prefeito João para a criançada do município J”, estará violando o princípio da impessoalidade.

Moralidade: Bom trato com a máquina pública. Atuação administrativa pautada nos princípios da ética, honestidade, probidade e boa fé. A moralidade na Administração Pública está intimamente ligada a **não corrupção, não se confundindo com o conceito de moralidade na vida privada.**

Publicidade: A publicidade é um mecanismo de controle dos atos administrativos por parte da sociedade, está associada à prestação de informação da atuação pública aos administrados. A regra é que a atuação administrativa seja pública, viabilizando, assim, o controle da sociedade. Entretanto, o princípio em questão não é absoluto, admitindo exceções previstas em lei. Dessa forma, em situações em que devam ser preservadas a segurança nacional, relevante interesse coletivo e intimidade, honra e vida privada, o princípio da publicidade será afastado.

Ademais, cumpre advertir que a publicidade **é requisito de eficácia** dos atos administrativos que se voltam para a sociedade, de forma que os mesmos não poderão produzir efeitos enquanto não publicados. Ex: Proibição de levar animais e andar de bicicleta em praça (bem público) recentemente inaugurada só será eficaz mediante placa com o aviso.

Eficiência (Inserido pela Emenda Constitucional 19/98): De acordo com esse princípio, a Administração Pública deve atingir os melhores resultados possíveis com o mínimo de gastos, ou seja, produzir mais utilizando menos. Com a eficiência, deseja-se rapidez, qualidade, presteza e menos desperdício de recursos possível.

O princípio da eficiência inspirou, por exemplo, a avaliação periódica de desempenho do servidor público.

• **Demais princípios que desempenham papel fundamental no Direito Administrativo (CARVALHO, 2017)**

Ampla Defesa e Contraditório (art. 5, LV da CF/88): São os princípios responsáveis por enunciar o direito do particular adquirir conhecimento sobre o que se passa em processos nos quais compoem um dos polos (autor ou réu), bem como, de se manifestar acerca dos fatos que lhe são imputados. Contraditório e Ampla Defesa, portanto, são princípios que se complementam, devendo ser observados tanto em processos judiciais, **quanto em processos administrativos**.

Em âmbito administrativo, a ampla defesa, conforme assevera Matheus Carvalho (2017), compreende tanto o direito à **defesa prévia**, direito de o particular se manifestar antes da decisão administrativa, a fim de formar o convencimento do administrador, quanto à **defesa técnica**, faculdade (possibilidade) que o particular possui de constituir procurador (advogado).

Importante! O processo administrativo admite o duplo grau de jurisdição, ou seja, a possibilidade de interpor recursos em face sentença desfavorável.

Inafastabilidade do Poder Judiciário (art. 5, inciso XXXV da CF/88): Insatisfeito com decisão proferida em âmbito administrativo, o particular poderá recorrer ao judiciário. Diz-se que a decisão administrativa não forma Coisa Julgada Material, ou seja, não afasta a apreciação da matéria pelo judiciário, pois, caso o fizesse, consistiria em violação ao princípio da Inafastabilidade do Poder Judiciário.

Ocorre que, de acordo com o princípio ora em análise, qualquer indivíduo que sofra lesão ou ameaça a direito, poderá, **sem ressalva**, recorrer ao Poder Judiciário.

Autotutela: De acordo com a **súmula 473 do STF**, por meio da autotutela, a Administração Pública pode rever os atos que pratica. A autotutela pode ser provocada pelo particular interessado, por meio do direito de petição, mas também pode ser exercida de ofício, ou seja, é possível que a Administração Pública reveja os atos que pratica sem que seja necessária qualquer provocação.

Motivação: É dever da Administração Pública justificar, motivar os atos que pratica. Isso ocorre devido ao fato de que a sociedade é a real titular do interesse público e, nessa qualidade, tem o direito de conhecer as questões que levaram a Administração Pública a praticar determinado ato em determinado momento. Existem exceções ao dever de motivar, exemplo, a nomeação e exoneração de servidores que ocupam cargos em comissão, conforme disciplina o art. 40, §13 da CF/88.

O princípio da motivação é tratado pelos seguintes dispositivos legais:

Art. 50 da lei 9.784/99 “ Os atos administrativos deverão ser motivados, com indicação dos fatos e dos fundamentos jurídicos.”

50, §1º da lei 9.784/99 “A motivação deve ser explícita, clara e congruente, podendo consistir em declaração de concordância com fundamentos de anteriores pareceres, informações, decisões ou propostas, que, neste caso, serão parte integrante do ato.”

O parágrafo primeiro do artigo cinquenta, de acordo com Matheus Carvalho (2017) diz respeito à **motivação aliunde**, que como o próprio dispositivo legal denuncia, ocorre quando o administrador recorre a motivação de atos anteriormente praticados para justificar o ato que expedirá.

Continuidade (Lei 8987/95): De acordo com o princípio da continuidade, a atividade administrativa deve ser contínua e não pode sofrer interrupções. A respeito deste princípio, Matheus Carvalho (2017) traz alguns questionamentos, vejamos:

→ Se a atividade administrativa deve ser contínua e ininterrupta, o servidor público não possui direito de greve?

Depende. Servidores militares não possuem direito de greve, tampouco de sindicalização. Em se tratando dos servidores civis, o direito de greve existe e deve ser exercido nos termos e condições da lei específica cabível. Tal lei específica, entretanto, nunca foi editada, de forma que STF decidiu que, diante da omissão, os servidores públicos civis poderão fazer greve nos moldes da Lei Geral de Greve.

→ É possível que o particular contratado pela Administração Pública se valha da exceção de contrato não cumprido?

Primeiramente, se faz necessário esclarecer que exceção de contrato não cumprido é o direito que a parte possui de não cumprir com suas obrigações contratuais caso a outra parte também não tenha cumprido com as dela.

Dessa forma, suponhamos que a Administração Pública deixa de fazer os pagamentos ao particular contratado, este poderá deixar de prestar o serviço pactuado?

Sim, entretanto só poderá fazê-lo após 90 dias de inadimplência, trata-se de garantia conferida pelo princípio da continuidade disciplinada pelo art. 78, XV da Lei 8.666/93.

→ A interrupção de um serviço público em razão do inadimplemento do usuário fere o princípio da continuidade?

De acordo com o art. 6, § 3º da Lei 8987/95, a interrupção de serviço público em virtude do inadimplemento do usuário não fere o princípio da continuidade desde que haja **prévio aviso** ou seja configurada **situação de emergência**, contanto, ainda, que seja **preservado o interesse coletivo**.

Razoabilidade e Proporcionalidade: A atividade da Administração Pública deve obedecer a padrões plausíveis, aceitáveis para a sociedade. Diz-se então, que a atuação administrativa deve ser razoável. No que diz respeito à proporcionalidade, deve-se pensar em adequação entre a finalidade pretendida e os meios utilizados para o alcance dessa finalidade, por exemplo, não é razoável e proporcional que um servidor público que se ausenta de suas atividades por apenas um dia seja punido com a sanção de exoneração.

Isonomia: O princípio da isonomia consiste no tratamento igual aos indivíduos que se encontram na mesma situação e no tratamento diferenciado aos indivíduos que se encontram em situação de desigualdade. Exemplo: Tratamento diferenciado (“vantagens”) conferido às microempresas e empresas de pequeno porte no procedimento de licitação, a fim de que possam competir de forma mais justa junto às empresas detentoras de maior poder econômico.

Segurança Jurídica: Disciplinado pelo art. 2º, parágrafo único, XIII da Lei 9784/99 “ Nos processos administrativos será observada a interpretação da norma administrativa da forma que melhor garante o atendimento do fim público a que se dirige, vedada aplicação retroativa de nova interpretação.”. Do dispositivo legal é possível extrair o fato de que não é possível aplicação retroativa de nova

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

SOFTWARES

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:

| | |
|-----------------|---|
| HARDWARE | É a parte física do computador |
| SOFTWARE | São os programas no computador (de funcionamento e tarefas) |

Periféricos

Periféricos são os dispositivos externos para serem utilizados no computador, ou mesmo para aprimorá-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:

| | |
|-------------------------------|---|
| PERIFÉRICOS DE ENTRADA | Utilizados para a entrada de dados; |
| PERIFÉRICOS DE SAÍDA | 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

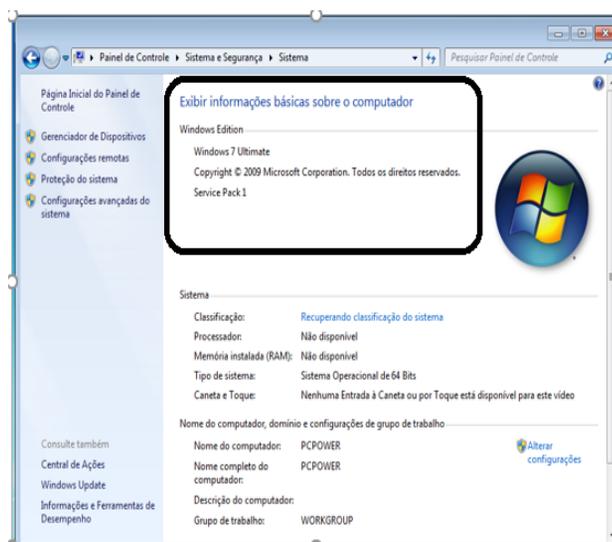
O software de sistema operacional é o responsável pelo funcionamento do computador. É a plataforma de execução do usuário. Exemplos de software do sistema incluem sistemas operacionais como Windows, Linux, Unix, Solaris etc.

• 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.

CONHECIMENTOS BÁSICOS DE SISTEMAS OPERACIONAIS PARA COMPUTADORES (WINDOWS E LINUX). APLICATIVOS DIVERSOS

WINDOWS 7

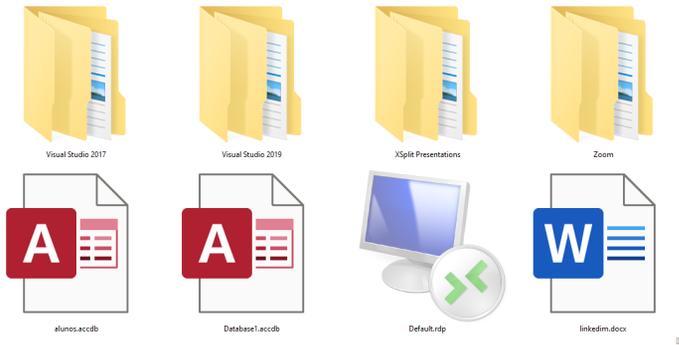


Conceito de pastas e diretórios

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.



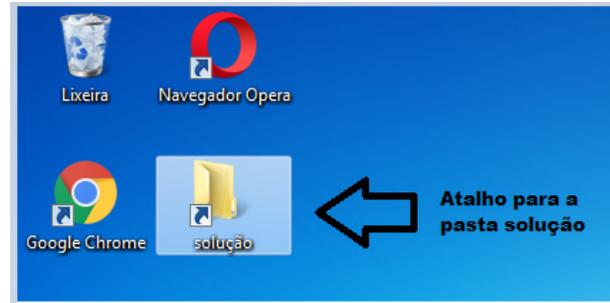
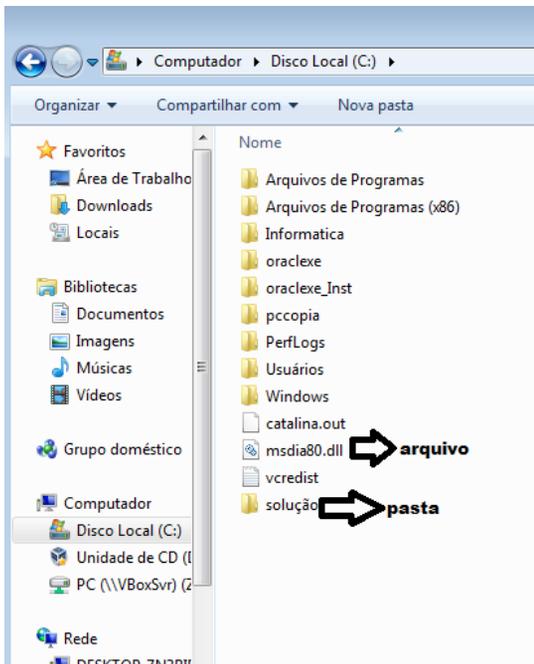
No caso da figura acima, temos quatro pastas e quatro arquivos.

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 do Windows 7



Área de transferência

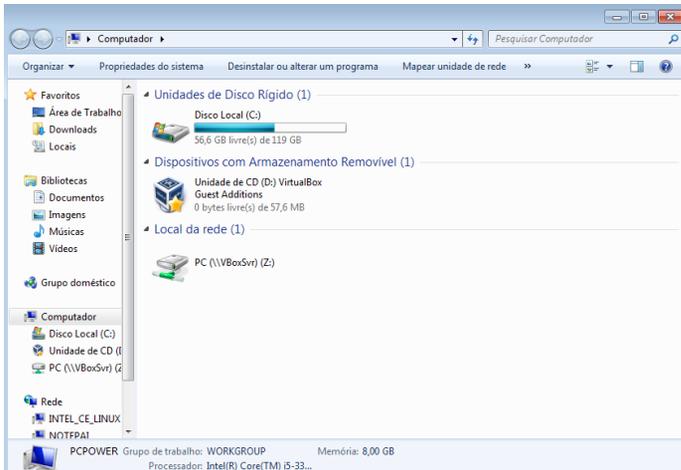
A área de transferência é muito importante e funciona em segundo plano. Ela funciona de forma temporária guardando vários tipos de itens, tais como arquivos, informações etc.

- 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

- Media Player
- Media Center
- Limpeza de disco
- Desfragmentador de disco
- Os jogos do Windows.
- Ferramenta de captura
- Backup e Restore

Interação com o conjunto de aplicativos

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

Facilidades



O Windows possui um recurso muito interessante que é o Capturador de Tela, simplesmente podemos, com o mouse, recortar a parte desejada e colar em outro lugar.

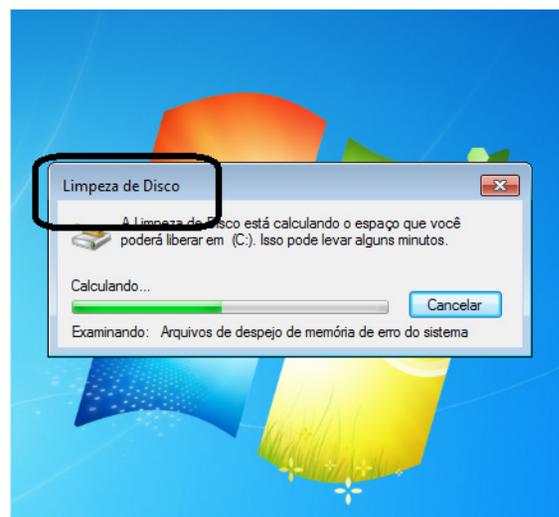
Música e Vídeo

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.



NOÇÕES DE ATENDIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO

ATENDIMENTO. CONCEITO. A IMPORTÂNCIA DO ATENDIMENTO

Quando se trabalha com pessoas, é preciso ter em mente alguns comportamentos e requisitos importantes não apenas para comunicar uma mensagem ao seu público, mas também para mediar, facilitar, agilizar e impactar positivamente a forma como este recebe a mensagem através de seu emissor.

Muitos fatores impactam a vida de pessoas no atendimento ao cliente, as experiências ruins podem perpetuar a má reputação de uma corporação, mas um bom atendimento atrai e encanta, facilitando relacionamentos e auxiliando todo e qualquer empreendimento.

Todo tipo de interação deve ser pensada e devidamente estudada, antes mesmo de iniciar um primeiro contato com o público, pois pequenos detalhes fazem a diferença, desde a forma como o colaborador se porta, sua aparência física, sua dicção e comunicação não-verbal até a sua atenção e cortesia, a objetividade de sua mensagem e a empatia para com o outro.

Comunicabilidade

Comunicamos mensagens todos os dias, a todo momento aos que estão ao redor. Seja através das expressões faciais, dos gestos, de palavras ou de sons. Estas mensagens podem ser emitidas e transmitidas de maneira intencional ou não-intencional, pois é algo que realizamos naturalmente todos os dias. Pense da seguinte forma: se alguém está de testa franzida e sobrancelhas arqueadas, de expressão séria e áspera, a mensagem que o indivíduo transmite, ainda que de forma não verbal, assemelha-se às emoções as quais correlacionamos àquela expressão facial, raiva, tristeza, preocupação, entre outras do mesmo gênero. Por outro lado, estamos o tempo todo expressando e comunicando mensagens verbais àqueles com quem convivemos de forma natural e cotidiana.

A comunicabilidade, porém, diz respeito a uma qualidade comunicável, à facilidade de se expressar e transmitir uma mensagem clara, a fim de que o receptor dela a compreenda. Pode ser entendido como uma otimização do ato de comunicar em que a mensagem em questão é realizada de maneira eficaz, correta e rápida.

A forma como as palavras são dispostas em uma frase, a entonação usada, a dicção, a pronúncia das palavras e até o pouco conhecimento de um idioma podem prejudicar a formulação de uma mensagem, que dirá a compreensão desta uma vez que é comunicada ao público. Um claro exemplo disto é a comunicação entre um falante básico ou intermediário de espanhol ou inglês em relação a um falante nativo; é provável que o primeiro vá encontrar dificuldade de se comunicar com o segundo não apenas por não dominar a língua, mas por não saber como transmitir a mensagem adequadamente. O mesmo acontece com o próprio português quando não usado de maneira adequada.

Seja na comunicação oral (fala), na comunicação escrita (textos, e-mails, chats) ou em termos de comunicação acessível (comunicação adequada para surdos, mudos, deficientes etc), a efetiva comunicabilidade de uma mensagem estabelece laços com o público, o qual se importa com transparência e veracidade das informações, bem como a clareza e concisão do que recebe.

Apresentação

Antes mesmo de apresentar-se diante do público, o indivíduo deve se preparar. Uma presença marcante pode ter impactos extremamente positivos na comunicação com possíveis clientes e colaboradores. A postura física, um corpo ereto, diz muito sobre sua própria autoestima e confiança, o que influencia diretamente na imagem da empresa a qual você representa. Uma boa aparência, um bom vestuário, adequado ao tipo de público e à empresa em que se trabalha, bem como boa higiene pessoal (cuidados com cabelos, barba, maquiagem, unhas, hálito etc) são imprescindíveis para causar uma boa primeira impressão.

O nome próprio, as credenciais e demais informações passadas pelo público são importantes, mas não passam de meras formalidades se não acompanhadas de cortesia, empatia e interesse mútuo. Aprender o nome do outro, sorrir, ser simpático e cordial durante uma apresentação entusiasmada é valoroso e pode conquistar o público antes mesmo da mensagem principal ser veiculada, o que diz muito sobre a percepção humana sobre o outro. Tratar as pessoas com respeito é básico, mas pode se fazer necessário adequar à sua linguagem para não confundir ou gerar mal entendidos que possam ser confundidos com ofensas ou deprecições; dependendo do ambiente, gírias e expressões mais informais não cabem, em outros, porém, um linguajar mais informal aproxima o indivíduo de seu público.

De todo modo, apresentar-se tem a ver com mais do que apenas o “olá” inicial. Vai além do aperto de mão, que deve ser firme e confiante. Vai além do sorriso e de uma boa aparência. Diz respeito a importar-se com o outro a ponto de ser sua melhor versão e estar em seu melhor estado. Um outro fator de extrema importância é a pontualidade, ao chegar com antecedência, você se apresenta como um indivíduo comprometido e sério que se importa com o tempo disponibilizado pelo outro para ouvi-lo.

Atenção

Ser atento está ligado a ter olhos para os detalhes e ter ouvidos abertos para o outro. Prestar atenção no que o outro diz, oferecer ajuda, observar a forma como o público se comunica ou reage diante do que você propõe é primordial para estabelecer relação e até relacionamento com ele. Um atendente sempre fica em evidência e os olhos ou ouvidos se voltam para ele quase que completamente durante seu trabalho. Sendo assim, olhar nos olhos e demonstrar interesse no público, colocando-se em seu lugar e fazendo com que ele perceba que ele está sendo compreendido, são técnicas que

ajudam o próprio colaborador ou atendente a identificar o que seu público espera, deseja, sente e se ele está ou não aberto ao que se está comunicando.

Uma boa comunicação é feita quando emissor e receptor da mensagem invertem papéis em diversos momentos, tomando um o lugar do outro diante da prática comunicativa. No entanto, durante o atendimento ao público, é possível que uma parte seja muito mais ativa que a outra neste processo. É, porém dever do atendente mediar esta situação e tomar posição de falante ativo, quando necessário, mas recuando para ser um bom ouvinte das necessidades do cliente, em outros momentos, a fim de ser um bom solucionador de problemas. Estar atento ao andamento da conversa é de suma importância.

Cortesia

A cortesia é um atributo de todo homem ou mulher civilizado. E quanto ao termo civilizado, este não se propõe aqui como um contraponto ao selvagem, pois até mesmo animais selvagens sabem agir de forma cortês, mas sim à ideia da educação não escolar, ligada aos bons modos e à forma de se portar. A polidez no trato, nas palavras e na maneira de pronunciar palavras e opiniões, a amabilidade e a compreensão são adjetivos que qualificam um excelente profissional.

Atender o público não é fácil; ouvem-se mil e uma histórias de clientes rudes, grosseiros e hostis que fazem funcionários saírem chorando diante de tamanha grosseria ou até chorando por conta da pressão que pode existir neste trabalho. Deve-se, porém, ter em mente que ainda que o outro lado, o lado do público, não se porte de uma maneira adequada, o colaborador reflete a imagem da empresa e é responsável por parte de sua credibilidade. Ao ser cortês, prestativo, educado e gentil, o indivíduo se coloca em uma posição sublime que transpassa confiança capaz de rebater e constringer emissores de grosserias e rudezas. Gentiliza gera gentileza.

Interesse

Arelado à atenção, o interesse é expresso durante a comunicação com o público. Um dos elementos cruciais a se atentar em questão de interesse são as expressões faciais, elas demonstram nossas emoções internas de modo involuntário e podem denunciar uma atitude falsa ou errônea. Enquanto suas palavras dizem “claro, você está certo, isto é super importante”, uma expressão facial ou postura que claramente indicam descaso e desinteresse podem denunciá-lo e colocar em jogo a confiabilidade da empresa, deixando o cliente inseguro diante de suas necessidades, fazendo inclusive com que ele se questione sobre a importância do que fala ou sobre o interesse da empresa diante de seu problema, contestação ou descontentamento.

O interesse demonstrado pelo cliente não deve vir apenas quando a empresa ou os colaboradores são cobertos de elogios, mas em momentos de críticas também. As críticas e reclamações são importantes para a evolução da empresa como um todo. Demonstrar verdadeiro interesse e de fato atentar-se ao público é um desafio que vale a pena. Não basta conhecer um produto ou um serviço para realizar um bom atendimento, mas demonstrar interesse no que seu público precisa e deseja.

Presteza

Ser proativo e prestativo ao realizar um serviço, ainda mais quando se trata de seres humanos, é uma qualidade louvável. Tempos de espera muito longos em salas de bate-papo, chats, telefonemas ou mesmo pessoalmente podem cansar o cliente e passar uma má impressão de descaso. Servir café, chá, água, indicar e oferecer comodidades dos espaços disponíveis, como banheiros, lavandouros, cantinas, entre outros, podem fazer com que o cliente se sinta à vontade e veja a forma ativa como o atendente se preta à atende-lo.

Eficiência

Trabalhar com eficiência significa ser capaz, competente, produtivo e conseguir bons resultados ou rendimentos de acordo com o esperado, possivelmente ultrapassando as expectativas. Para ceder no atendimento ao público é necessário ser eficiente, ser prático na hora de comunicar e transmitir as informações, mas paciente o suficiente a ponto de deixar o público confortável e tranquilo, sabendo que está em boas mãos e pode se expressar honestamente.

A capacidade de atender e satisfazer muitos clientes é também uma qualidade de quem trabalha com eficiência. Realizar uma tarefa com o menor número de recursos possíveis no menor intervalo de tempo, com o menor índice de investimento ou dinheiro é eficiência ao máximo. Nem sempre é possível ticar todas as caixas e ser cem por cento eficiente, isso por causa da inexperiência do profissional ou porque cada caso é único e complexo e o público vai se modificando, entretanto, quando se combina, conhecimento, preparo e experiências as chances de se realizar um atendimento eficiente e ágil são muito maiores.

Tolerância

A capacidade de tolerância de um atendente irá dizer muito a respeito de sua profissionalidade e sua aptidão em exercer a função a que foi designado. Nem sempre é fácil lidar com outras pessoas, opiniões diferentes, insatisfações, problemas pessoais, temperamento, entre outros aspectos perfeitamente naturais e humanos do cotidiano podem interferir na forma como as pessoas se comunicam e expressam suas necessidades. Ter em mente que as diferenças não são impedimentos para realizar uma comunicação efetiva é o primeiro passo para se tornar um ser humano e um profissional tolerante e respeitoso.

Ainda que seja difícil se controlar diante de uma afirmação equivocada por parte do cliente, deve-se ter em mente que para ele esta pode ser a verdade e que não se deve perder a paciência, muito menos agir de forma grosseira ao corrigi-lo ou indicar outras opções e alternativas, mas aceitar a realidade. Em muitas empresas, adota-se o lema “eu entendo” entre os atendentes como um exercício de empatia no atendimento, pois muitas vezes não é possível compreender muito bem o cliente, mas é possível agir com tolerância e aceitar o que o outro diz em prol da paz, evitando conflitos desnecessários onde eles se veem iminentes.

Discrição

Diante das informações trocadas ali entre cliente e atendente, deve haver respeito. Por vezes, não se deve expor todos os procedimentos da empresa ao cliente, pois existem processos que são sigilosos, restritos aos funcionários e aos colaboradores. Do lado do público, por sua vez, também existem informações e dados dos

clientes que devem ser sigilados ou resguardados, estabelecendo uma relação de confiança entre empresa e cliente, sendo o atendente o mediador desta relação.

Conduta

Conduta se refere ao modo de agir, ao comportamento de um indivíduo. A maneira como o ser humano se porta, vive e age no trabalho deve ser adequada às normas, valores e ideias da empresa. Se uma empresa espera que seus funcionários sejam pontuais e o funcionário se atrasa para o trabalho todos os dias, sua conduta não está adequada ao que a empresa espera dele.

A conduta de um colaborador, de um atendente, age como o espelho da própria empresa, pois ele carrega a imagem física real de uma marca, um nome ou um serviço, estes não possuem um rosto, nem emoções, nem comportamentos, mas o funcionário sim e por isso ele representa a instituição em que trabalha. O cliente pode não fazer distinção entre uma má postura de um único funcionário e de toda a empresa, o que pode manchar a sua reputação e fazer com que ela perca clientes diante da sua falta de credibilidade, tudo isso pois seu colaborador não se portou adequadamente, não agiu de maneira correta, com boas intenções, com ética e de forma respeitosa.

Objetividade

Para a comunicação entre duas partes ser feita de forma efetiva é preciso que ela seja clara e objetiva. Objetividade diz respeito a comunicar de tal modo que se atinja um alvo, sem rodeios. Esta é uma característica que deve estar presente durante o atendimento ao cliente pois guia a comunicação em direção a um objetivo.

Pense em um cliente que tem alguma insatisfação em relação a um produto vendido por uma empresa. Este cliente, ao ligar para um SAC (serviço de atendimento ao cliente), por exemplo, deseja expressar a sua insatisfação à empresa não para desabafar seu descontentamento de forma gratuita, mas a fim de a empresa possa intervir, compreendendo sua função como solucionadora de problemas, tendo em mente a necessidade de manter laços entre a empresa e o consumidor em prol de suas vendas, de sua reputação e seu sucesso.

Neste exemplo, o atendente, por sua vez, deve ter objetividade enquanto comunica ao público as opções existentes e a disposição da empresa a qual representa em solucionar a questão, de modo que não restem dúvidas por parte do cliente, sem deixar nenhuma mensagem ambígua, o que pode gerar um grande mal-entendido, prejudicial para todas as partes. Quantas vezes não ouvimos falar de informações erradas ou mal expressadas por parte de atendentes que prejudicaram empresas inteiras? Este tipo de ocorrência não deve acontecer de forma alguma, pois coloca em risco todo um grupo de profissionais.

DIFERENÇA ENTRE ATENDIMENTO E TRATAMENTO

Atendimento e tratamento

O atendimento está diretamente relacionado aos negócios de uma organização, suas finalidades, produtos e serviços, de acordo com suas normas e regras. O atendimento estabelece, dessa forma, uma relação entre o atendente, a organização e o cliente.

A qualidade do atendimento, de modo geral, é determinada por indicadores percebidos pelo próprio usuário relativamente a:

- competência – recursos humanos capacitados e recursos tecnológicos adequados;
- confiabilidade – cumprimento de prazos e horários estabelecidos previamente;
- credibilidade – honestidade no serviço proposto;
- segurança – sigilo das informações pessoais;
- facilidade de acesso – tanto aos serviços como ao pessoal de contato;
- comunicação – clareza nas instruções de utilização dos serviços.

Fatores críticos de sucesso ao telefone:

- A voz / respiração / ritmo do discurso
- A escolha das palavras
- A educação

Ao telefone, a sua voz é você. A pessoa que está do outro lado da linha não pode ver as suas expressões faciais e gestos, mas você transmite através da voz o sentimento que está alimentando ao conversar com ela. As emoções positivas ou negativas, podem ser reveladas, tais como:

- Interesse ou desinteresse,
- Confiança ou desconfiança,
- Alerta ou cansaço,
- Calma ou agressividade,
- Alegria ou tristeza,
- Descontração ou embaraço,
- Entusiasmo ou desânimo.

O ritmo habitual da comunicação oral é de 180 palavras por minuto; ao telefone deve-se reduzir para 120 palavras por minuto aproximadamente, tornando o discurso mais claro.

A fala muito rápida dificulta a compreensão da mensagem e pode não ser perceptível; a fala muito lenta pode o outro a julgar que não existe entusiasmo da sua parte.

O tratamento é a maneira como o funcionário se dirige ao cliente e interage com ele, orientando-o, conquistando sua simpatia. Está relacionada a:

- Presteza – demonstração do desejo de servir, valorizando prontamente a solicitação do usuário;
- Cortesia – manifestação de respeito ao usuário e de cordialidade;
- Flexibilidade – capacidade de lidar com situações não-previstas.

A comunicação entre as pessoas é algo múltipla, haja vista, que transmitir uma mensagem para outra pessoa e fazê-la compreender a essência da mesma é uma tarefa que envolve inúmeras variáveis que transformam a comunicação humana em um desafio constante para todos nós.

E essa complexidade aumenta quando não há uma comunicação visual, como na comunicação por telefone, onde a voz é o único instrumento capaz de transmitir a mensagem de um emissor para