



CÓD: OP-011JH-23
7908403536962

SES-DF

SECRETARIA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

Técnico em Gestão e Assistência Pública à Saúde- Apoio Administrativo

EDITAL NORMATIVO Nº 01/2023

Língua Portuguesa

1. Gramática normativa: uso da língua culta	7
2. Domínio dos mecanismos de coesão e coerência textual	8
3. Compreensão e inteligência de textos	9
4. Tipologia textual	16
5. Ortografia	25
6. Acentuação gráfica	26
7. Emprego do sinal indicativo de crase	27
8. Formação, classe e emprego de palavras. Colocação pronominal	27
9. Sintaxe da oração e do período	34
10. Pontuação	36
11. Concordância nominal e verbal	38
12. Regência nominal e verbal	40
13. Equivalência e transformação de estruturas. Paralelismo sintático	40
14. Relações de sinonímia e antonímia	41

Sistema Único de Saúde (SUS)

1. Evolução histórica da organização do sistema de saúde no Brasil e a construção do sistema único de saúde (SUS) – princípios, diretrizes e arcabouço legal	47
2. Controle social no SUS	54
3. Resolução nº 453/2012 do Conselho Nacional de Saúde	56
4. Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde	59
5. Constituição Federal 1988, título VIII - artigos de 194 a 200.....	59
6. Lei Orgânica da Saúde – Lei nº 8.080/1990	61
7. Lei nº 8.142/1990	70
8. Decreto presidencial nº 7.508/2011.....	71
9. Determinantes sociais da saúde	75
10. Sistemas de informação em saúde	75

Atualidades

1. Conhecimentos sobre o Distrito Federal e sobre a RIDE. Realidade étnica, social, histórica, geográfica, cultural, política e econômica do Distrito Federal e da Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno (RIDE), instituída pela Lei Complementar nº 94/1998 e suas alterações.....	83
2. Noções de História e Geografia do Distrito Federal: Contexto histórico de formação do Distrito Federal, localização, população, clima, vegetação, hidrografia e economia.....	88

Noções de Informática

1. Conceitos e fundamentos básicos. Hardware e Software.....	97
2. Identificação e manipulação de arquivos.....	97
3. Backup de arquivos.....	100

4. Sistema Operacional Microsoft Windows 7, 8.1 e 10: conceitos, área de trabalho, painel de controle, windows explorer	101
5. Utilização de ferramentas de texto, planilha e apresentação do pacote Microsoft Office (Word, Excel e PowerPoint) e Libre-Office (Writer, Calc e Impress).....	108
6. Internet e Intranet. Navegadores de internet: Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome.....	118
7. Conceitos sobre gestão de documentos eletrônicos	124

Legislação aplicada aos Servidores do GDF

1. Lei Orgânica do Distrito Federal. Fundamentos da Organização dos Poderes e do Distrito Federal. Organização do Distrito Federal. Organização Administrativa do Distrito Federal.....	127
2. Decreto nº 36.756/2015 e suas alterações (Sistema Eletrônico de Informações – SEI).....	128
3. Lei nº 4.990/2012 (regula o acesso à informação no Distrito Federal).....	131
4. Conhecimentos sobre o Distrito Federal. Realidade étnica, social, histórica, geográfica, cultural, política e econômica do Distrito Federal e da Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno (RIDE), instituída pela Lei Complementar nº 94/1998 e suas alterações. Noções de História e Geografia do Distrito Federal: Contexto histórico de formação do Distrito Federal, localização, população, clima, vegetação, hidrografia e economia	138
5. Valorização e plano distrital de política para as mulheres.	144

Direito Consitucional

1. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988: conceito, características, estrutura do texto	139
2. Poder constituinte: conceito, espécies, limites	144
3. Controle de constitucionalidade: conceito, espécies, instrumentos de controle	144
4. Princípios Fundamentais.....	147
5. Direitos e Garantias Fundamentais: Direitos e Deveres Individuais e Coletivos, Sociais, Políticos e Nacionalidade	148
6. Organização Político Administrativa do Estado. Intervenção Federal.....	157
7. Administração Pública: Disposições Gerais, Servidores Públicos Civis e Militares.....	165
8. Lei Orgânica do Distrito Federal. Fundamentos da Organização dos Poderes e do Distrito Federal (Poder Legislativo, Poder Executivo e Administração Pública). Da Organização do Distrito Federal. . Organização Administrativa do Distrito Federal....	171
9. Decreto nº 36.756/2015 e suas alterações (Sistema Eletrônico de Informações – SEI).....	171
10. Lei nº 4.990/2012 (regula o acesso à informação no Distrito Federal).....	171

Direito Administrativo

1. Conceitos e princípios. Objeto. Fontes	177
2. Estado, governo.	180
3. Administração pública. Organização da Administração: Autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista	182
4. Lei Federal nº 13.303/2016 (Estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios).....	190
5. Entidades Paraestatais. Reforma Administrativa e Terceiro Setor: Serviços sociais autônomos, entidades de apoio, organizações sociais, organizações da sociedade civil de interesse público	209
6. Deveres e Poderes Administrativos: poder discricionário, poder hierárquico, poder disciplinar, poder regulamentar, poder de polícia, uso e abuso de poder	215
7. Atos Administrativos: classificação, requisitos, atributos, espécies, extinção, convalidação.....	217

8. gentes Públicos: disposições constitucionais, espécies Cargo, emprego e função pública: provimento, vacância, acumulação, efetividade, estabilidade e vitaliciedade. Remuneração. Direitos e deveres. Responsabilidade. Sindicância e Processo administrativo disciplinar.....	221
9. Lei Complementar nº 840/2011 (Regime Jurídico dos Servidores Públicos Cíveis do Distrito Federal, das Autarquias e das Fundações Públicas Distritais).....	233
10. Serviços públicos: classificação, elementos constitutivos. Formas de prestação e meios de execução: delegação, concessão, permissão e autorização.....	265
11. Lei Federal nº 8.429/1992 (improbidade administrativa).....	270
12. Lei Federal nº 9.784/1999 (processo administrativo).....	279
13. aplicável ao Distrito Federal por força da Lei Distrital nº 2.834/2001 e suas alterações.....	287
14. Licitações e contratos administrativos: Lei Federal nº 8.666/1993 e Lei nº 14.133/2021 e suas alterações.....	287
15. Pregão: Lei nº 10.520/2002 e demais disposições normativas relativas ao pregão.....	297
16. Decreto Distrital nº 26.851/2006. Lei de Acesso à Informação.....	299

Atendimento ao Público

1. Atendimento ao Público Qualidade no atendimento ao público;.....	347
2. A imagem da instituição, a imagem profissional.....	349
3. sigilo e postura.....	350
4. Formas de tratamento.....	352
5. Relacionamento interpessoal.....	353
6. Código de Ética.....	356

Raciocínio Lógico Matemático

1. Operações, propriedades e aplicações (soma, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação).....	369
2. Princípios de contagem e probabilidade. Arranjos e permutações. Combinações.....	377
3. Razões e proporções (grandezas diretamente proporcionais, grandezas inversamente proporcionais, porcentagem, regras de três simples e compostas).....	382
4. Sistemas de medidas. Volumes.....	386
5. Compreensão de estruturas lógicas. Lógica de argumentação (analogias, inferências, deduções e conclusões).....	388

Conhecimentos Específicos

1. Noções de administração de recursos humanos: as organizações e as pessoas que nelas trabalham; funções gerais e atividades de rotina.....	411
2. Qualidade em prestação de serviços: as dimensões da qualidade pessoal e profissional; fatores que determinam a qualidade de um serviço; normalização técnica e qualidade; qualidade no atendimento ao público interno e externo; comunicação e relações públicas.....	421
3. Noções de administração financeira: objetivo, funções e estrutura; finanças; patrimônio; liquidez e rentabilidade.....	430
4. Agentes auxiliares do comércio: operações bancárias e cartórios.....	432
5. Manutenção, planejamento, controle e movimentação de estoques de mercadorias e (ou) materiais; inventário (de materiais e físico); armazenamento e movimentação de mercadorias e (ou) materiais.....	442
6. Noções de arquivamento e procedimentos administrativos: arquivo e sua documentação; organização de um arquivo; técnicas e métodos de arquivamento; modelos de arquivos e tipos de pastas; arquivamento de registros informatizados.....	462
7. Noções de uso de equipamentos de escritório.....	471

ÍNDICE

8. Noções de administração de material e de controle patrimonial.....	475
9. Hierarquia e autoridade.....	475
10. Eficiência, eficácia, produtividade e competitividade.....	476
11. Processo decisório	483
12. Planejamento administrativo e operacional	489
13. Divisão do trabalho	495
14. Controle e avaliação.....	496
15. Motivação e desempenho	496
16. Liderança.....	498
17. Ética no serviço público	502
18. Gestão da qualidade	504
19. Equipes de trabalho	516
20. Comunicação	517
21. Sistemas de informação	519
22. Técnicas de atendimento ao público.....	531
23. Relações humanas e relações públicas	531
24. Códigos e símbolos específicos de Saúde e Segurança no Trabalho	536

Exemplo: “Ele mal sabe como lidar com essa situação”.

Além disso, a palavra ‘mal’ também pode ser utilizada – neste caso, como substantivo – para significar uma angústia, doença ou desgosto, retratando algo que aparentemente é nocivo ou perigoso. Neste sentido.

Exemplo: “Você precisa colocar o seu sono em dia, pois está dormindo muito mal”.

- *Mas ou mais*

‘Mas’ é uma palavra que pode ser utilizada como sinônimo de todavia ou porém, transmitindo a ideia de oposto.

Exemplo: “Queria comprar roupas, mas não tenho dinheiro”.

A palavra ‘mais’ é um advérbio que tem como principal objetivo o de transmitir noções de acréscimo ou intensidade, sendo também um oposto a palavra ‘menos’.

Exemplo: Ela é a mais chata do curso.

DOMÍNIO DOS MECANISMOS DE COESÃO E COERÊNCIA TEXTUAL

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

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

Coesão

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

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

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

Coerência

Nesse caso, é importante conferir se a mensagem e a conexão de ideias fazem sentido, e seguem uma linha clara de raciocínio.

Existem alguns conceitos básicos que ajudam a garantir a coerência. Veja quais são os principais princípios para um texto coerente:

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

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

Estados e Distrito Federal

Os estados possuem secretarias específicas para a gestão de saúde. O gestor estadual deve aplicar recursos próprios, inclusive nos municípios, e os repassados pela União. Além de ser um dos parceiros para a aplicação de políticas nacionais de saúde, o estado formula suas próprias políticas de saúde. Ele coordena e planeja o SUS em nível estadual, respeitando a normatização federal. Os gestores estaduais são responsáveis pela organização do atendimento à saúde em seu território.

Municípios

São responsáveis pela execução das ações e serviços de saúde no âmbito do seu território. O gestor municipal deve aplicar recursos próprios e os repassados pela União e pelo estado. O município formula suas próprias políticas de saúde e também é um dos parceiros para a aplicação de políticas nacionais e estaduais de saúde. Ele coordena e planeja o SUS em nível municipal, respeitando a normatização federal. Pode estabelecer parcerias com outros municípios para garantir o atendimento pleno de sua população, para procedimentos de complexidade que estejam acima daqueles que pode oferecer.

História do sistema único de saúde (SUS)

As duas últimas décadas foram marcadas por intensas transformações no sistema de saúde brasileiro, intimamente relacionadas com as mudanças ocorridas no âmbito político-institucional. Simultaneamente ao processo de redemocratização iniciado nos anos 80, o país passou por grave crise na área econômico-financeira.

No início da década de 80, procurou-se consolidar o processo de expansão da cobertura assistencial iniciado na segunda metade dos anos 70, em atendimento às proposições formuladas pela OMS na Conferência de Alma-Ata (1978), que preconizava “Saúde para Todos no Ano 2000”, principalmente por meio da Atenção Primária à Saúde.

Nessa mesma época, começa o Movimento da Reforma Sanitária Brasileira, constituído inicialmente por uma parcela da intelectualidade universitária e dos profissionais da área da saúde. Posteriormente, incorporaram-se ao movimento outros segmentos da sociedade, como centrais sindicais, movimentos populares de saúde e alguns parlamentares.

As proposições desse movimento, iniciado em pleno regime autoritário da ditadura militar, eram dirigidas basicamente à construção de uma nova política de saúde efetivamente democrática, considerando a descentralização, universalização e unificação como elementos essenciais para a reforma do setor.

Várias foram às propostas de implantação de uma rede de serviços voltada para a atenção primária à saúde, com hierarquização, descentralização e universalização, iniciando-se já a partir do Programa de Interiorização das Ações de Saúde e Saneamento (PIASS), em 1976.

Em 1980, foi criado o Programa Nacional de Serviços Básicos de Saúde (PREV-SAÚDE) - que, na realidade, nunca saiu do papel -, logo seguida pelo plano do Conselho Nacional de Administração da Saúde Previdenciária (CONASP), em 1982 a partir do qual foi implementada a política de Ações Integradas de Saúde (AIS), em 1983. Essas constituíram uma estratégia de extrema importância para o processo de descentralização da saúde.

A 8ª Conferência Nacional da Saúde, realizada em março de 1986, considerada um marco histórico, consagra os princípios preconizados pelo Movimento da Reforma Sanitária.

Em 1987 é implementado o Sistema Unificado e Descentralizado de Saúde (SUDS), como uma consolidação das Ações Integradas de Saúde (AIS), que adota como diretrizes a universalização e a equidade no acesso aos serviços, à integralidade dos cuidados,

a regionalização dos serviços de saúde e implementação de distritos sanitários, a descentralização das ações de saúde, o desenvolvimento de instituições colegiadas gestoras e o desenvolvimento de uma política de recursos humanos.

O capítulo dedicado à saúde na nova Constituição Federal, promulgada em outubro de 1988, retrata o resultado de todo o processo desenvolvido ao longo dessas duas décadas, criando o Sistema Único de Saúde (SUS) e determinando que “a saúde é direito de todos e dever do Estado” (art. 196).

Entre outros, a Constituição prevê o acesso universal e igualitário às ações e serviços de saúde, com regionalização e hierarquização, descentralização com direção única em cada esfera de governo, participação da comunidade e atendimento integral, com prioridade para as atividades preventivas, sem prejuízo dos serviços assistenciais.

A Lei nº 8.080, promulgada em 1990, operacionaliza as disposições constitucionais. São atribuições do SUS em seus três níveis de governo, além de outras, “ordenar a formação de recursos humanos na área de saúde” (CF, art. 200, inciso III).

Princípios do SUS

São conceitos que orientam o SUS, previstos no artigo 198 da Constituição Federal de 1988 e no artigo 7º do Capítulo II da Lei nº 8.080/1990. Os principais são:

Universalidade: significa que o SUS deve atender a todos, sem distinções ou restrições, oferecendo toda a atenção necessária, sem qualquer custo;

Integralidade: o SUS deve oferecer a atenção necessária à saúde da população, promovendo ações contínuas de prevenção e tratamento aos indivíduos e às comunidades, em quaisquer níveis de complexidade;

Equidade: o SUS deve disponibilizar recursos e serviços com justiça, de acordo com as necessidades de cada um, canalizando maior atenção aos que mais necessitam;

Participação social: é um direito e um dever da sociedade participar das gestões públicas em geral e da saúde pública em particular; é dever do Poder Público garantir as condições para essa participação, assegurando a gestão comunitária do SUS; e

Descentralização: é o processo de transferência de responsabilidades de gestão para os municípios, atendendo às determinações constitucionais e legais que embasam o SUS, definidor de atribuições comuns e competências específicas à União, aos estados, ao Distrito Federal e aos municípios.

Principais leis

Constituição Federal de 1988: Estabelece que “a saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e aos serviços para sua promoção, proteção e recuperação”. Determina ao Poder Público sua “regulamentação, fiscalização e controle”, que as ações e os serviços da saúde “integram uma rede regionalizada e hierarquizada e constituem um sistema único”; define suas diretrizes, atribuições, fontes de financiamento e, ainda, como deve se dar a participação da iniciativa privada.

Lei Orgânica da Saúde (LOS), Lei nº 8.080/1990: Regulamenta, em todo o território nacional, as ações do SUS, estabelece as diretrizes para seu gerenciamento e descentralização e detalha as competências de cada esfera governamental. Enfatiza a descentralização político-administrativa, por meio da municipalização dos serviços e das ações de saúde, com redistribuição de poder, competências e recursos, em direção aos municípios. Determina como competência do SUS a definição de critérios, valores e qualidade

Essas políticas estão relacionadas com a geração de emprego, renda, serviços públicos e infraestrutura; o desenvolvimento social, saneamento básico, uso e ocupação do solo, transportes e sistema viário, proteção ao meio ambiente e controle da poluição ambiental; e também dizem respeito à saúde e assistência social, à educação e cultura, ao combate às causas de pobreza e aos fatores de marginalização e segurança pública.”

Cabe ao Executivo criar ações que estimulem a prosperidade dos municípios da RIDE, o que pode ser feito em nível municipal, estadual e/ou federal, podendo haver um convênio entre as três esferas governamentais.

Dados gerais da RIDE

Vejamos agora alguns dados específicos sobre os estados envolvidos na RIDE.

Cidades integrantes: ao todo, 33 cidades e o Distrito Federal, que possui uma organização diferente, integram a RIDE, baseada em regiões administrativas. As cidades são, em Goiás

- :
- “- Abadiânia
 - Água Fria de Goiás
 - Águas Lindas de Goiás
 - Alexânia
 - Alto Paraíso de Goiás
 - Alvorada do Norte
 - Barro Alto
 - Cabeceiras
 - Cavalcante
 - Cidade Ocidental
 - Cocalzinho de Goiás
 - Corumbá de Goiás
 - Cristalina
 - Flores de Goiás
 - Formosa
 - Goianésia
 - Luziânia
 - Mimoso de Goiás
 - Niquelândia
 - Novo Gama
 - Padre Bernardo
 - Pirenópolis
 - Planaltina
 - Santo Antônio do Descoberto
 - São João d’Aliança
 - Simolândia
 - Valparaíso de Goiás
 - Vila Boa
 - Vila Propício
- Em Minas Gerais:
- Arinos
 - Buritis
 - Cabeceira Grande
 - Unai”

Área: todas as cidades mais o território do Distrito Federal abrangem uma área de, aproximadamente, 94.500 km².

População: estima-se que a população da RIDE, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE - 2010), seja de 4.560.000 pessoas. Veja agora alguns dados selecionados de todas as cidades, em ordem alfabética, de acordo com o IBGE. Dados fornecidos pelo último censo, em 2010.”



Arquivo

É a representação de dados/informações no computador os quais ficam dentro das pastas e possuem uma extensão que identifica o tipo de dado que ele representa.

Extensões de arquivos

Extensão	Tipo
.jpg, .jpeg, .png, .bmp, .gif, ...	Imagem
.xls, .xlsx, .xslm, ...	Planilha
.doc, .docx, .docm, ...	Texto formatado
.txt	Texto sem formatação
.mp3, .wma, .aac, .wav, ...	Áudio
.mp4, .avi, .rmvb, .mov, ...	Vídeo
.zip, .rar, .7z, ...	Compactadores
.ppt, .pptx, .pptm, ...	Apresentação
.exe	Executável
.msi, ...	Instalador

Existem vários tipos de arquivos como arquivos de textos, arquivos de som, imagem, planilhas, etc. Alguns arquivos são universais podendo ser aberto em qualquer sistema. Mas temos outros que dependem de um programa específico como os arquivos do Corel Draw que necessita o programa para visualizar. Nós identificamos um arquivo através de sua extensão. A extensão são aquelas letras que ficam no final do nome do arquivo.

Exemplos:

- .txt: arquivo de texto sem formatação.
- .html: texto da internet.
- .rtf: arquivo do WordPad.
- .doc e .docx: arquivo do editor de texto Word com formatação.

É possível alterar vários tipos de arquivos, como um documento do Word (.docx) para o PDF (.pdf) como para o editor de texto do LibreOffice (.odt). Mas atenção, tem algumas extensões que não são possíveis e caso você tente poderá deixar o arquivo inutilizável.

Nomenclatura dos arquivos e pastas

Os arquivos e pastas devem ter um nome o qual é dado no momento da criação. Os nomes podem conter até 255 caracteres (letras, números, espaço em branco, símbolos), com exceção de / \ | > < * : " que são reservados pelo sistema operacional.

Bibliotecas

Criadas para facilitar o gerenciamento de arquivos e pastas, são um local virtual que agregam conteúdo de múltiplos locais em um só. Estão divididas inicialmente em 4 categorias:

- Documentos;
- Imagens;
- Músicas;

Art. 8º O território do Distrito Federal compreende o espaço físico geográfico que se encontra sob seu domínio e jurisdição.

Art. 9º O Distrito Federal, na execução de seu programa de desenvolvimento econômico-social, buscará a integração com a região do entorno do Distrito Federal.

CAPÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA DO DISTRITO FEDERAL

Art. 10. O Distrito Federal organiza-se em Regiões Administrativas, com vistas à descentralização administrativa, à utilização racional de recursos para o desenvolvimento sócio-econômico e à melhoria da qualidade de vida.

§ 1º A lei disporá sobre a participação popular no processo de escolha do Administrador Regional.

§ 2º A remuneração dos Administradores Regionais não poderá ser superior à fixada para os Secretários de Governo do Distrito Federal.

FICA ACRESCENTADO O § 3º AO ART. 10 PELA EMENDA À LEI ORGÂNICA Nº 60, DE 2011 – DODF DE 26/12/11.

§ 3º A proibição de que trata o art. 19, § 8º, aplica-se à nomeação de administrador regional.

NOTA: FICA SUBSTITUÍDA A EXPRESSÃO “SECRETÁRIO DE GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL” POR “SECRETÁRIO DE ESTADO DO DISTRITO FEDERAL”, CONFORME EMENDA À LEI ORGÂNICA Nº 44 DE 29/11/05 – DODF DE 09/12/05.

Art. 11. As Administrações Regionais integram a estrutura administrativa do Distrito Federal.

Art. 12. Cada Região Administrativa do Distrito Federal terá um Conselho de Representantes Comunitários, com funções consultivas e fiscalizadoras, na forma da lei.

Art. 13. A criação ou extinção de Regiões Administrativas ocorrerá mediante lei aprovada pela maioria absoluta dos Deputados Distritais.

ACRESCENTADO O PARÁGRAFO ÚNICO AO ART. 13 PELA EMENDA À LEI ORGÂNICA DO DF Nº 83, DE 20/08/14 – DODF DE 25/08/14.

Parágrafo único. Com a criação de nova região administrativa, fica criado, automaticamente, conselho tutelar para a respectiva região.

DECRETO Nº 36.756/2015 E SUAS ALTERAÇÕES (SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES – SEI).

DECRETO Nº 36.756, DE 16 DE SETEMBRO DE 2015.

Estabelece o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) como sistema oficial para a gestão de documentos e processos administrativos no âmbito dos órgãos da Administração Direta e Indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 100, incisos VII, X e XXVI, da Lei Orgânica do Distrito Federal, tendo em vista o disposto na Lei Distrital nº 2.834, de 07 de dezembro de 2001, na Lei nº 2.545, de 28 de abril de 2000, na Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, DECRETA:

Art. 1º Fica estabelecido o Sistema Eletrônico de Informações - SEI-GDF como sistema oficial de gestão de documentos e processos administrativos eletrônicos e digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades do Distrito Federal. (Artigo alterado pelo(a) Decreto 37565 de 23/08/2016)

§ 1º Ficam vedadas iniciativas para implantar sistema semelhante e com o mesmo propósito.

§ 2º A Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão do Distrito Federal - SEPLAG deve expedir Portaria para definir o funcionamento do Sistema Integrado de Controle de Processos - SICOP enquanto não for implantado o SEI-GDF em todos os órgãos e entidades do Distrito Federal. (Parágrafo alterado pelo(a) Decreto 37565 de 23/08/2016)

§ 3º A critério do Órgão Gestor, poderá ser autorizada a implantação do SEI como sistema oficial de gestão de documentos e processos administrativos eletrônicos e digitais no âmbito dos serviços sociais autônomos e das organizações sociais, ambos com contrato de gestão firmado com o Distrito Federal. (Parágrafo acrescido(a) pelo(a) Decreto 40803 de 21/05/2020)

Art. 2º São objetivos do SEI:

I – aumentar a produtividade e a celeridade na tramitação de documentos e processos;

II – aprimorar a segurança e a confiabilidade dos dados e das informações;

III – criar condições mais adequadas para a produção e utilização de informações;

IV – facilitar o acesso às informações; e

V – reduzir o uso de papel, os custos operacionais e de armazenamento da documentação.

(Artigo revogado parcialmente pelo(a) Decreto 37565 de 23/08/2016)

(Inciso revogado parcialmente pelo(a) Decreto 37565 de 23/08/2016)

(Inciso revogado parcialmente pelo(a) Decreto 37565 de 23/08/2016)

(Inciso revogado parcialmente pelo(a) Decreto 37565 de 23/08/2016)

(Parágrafo revogado parcialmente pelo(a) Decreto 37565 de 23/08/2016)

Art. 3º-A. Integram a estrutura de gestão do SEI-GDF: (Artigo acrescido pelo(a) Decreto 37565 de 23/08/2016)

I - Órgão Gestor: Secretaria de Estado de Economia (SEEC), por meio da: (alterado(a) pelo(a) Decreto 40803 de 21/05/2020)

a) Unidade Central de Gestão: Unidade Central de Gestão do Processo Eletrônico e Inovação da Secretaria Executiva de Gestão Administrativa (UGPEL/SEGEA/SEEC); e (alterado(a) pelo(a) Decreto 40803 de 21/05/2020)

b) Unidade Técnica de Gestão: Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação da Secretaria Executiva de Gestão Administrativa (SUTIC/SEGEA/SEEC); (alterado(a) pelo(a) Decreto 40803 de 21/05/2020)

II - Órgãos e entidades do Distrito Federal, serviços sociais autônomos e organizações sociais, ambos com contrato de gestão firmado com o Distrito Federal, por meio: (alterado(a) pelo(a) Decreto 40803 de 21/05/2020)

a) do Comitê Setorial de Gestão: composto por servidores de áreas estratégicas indicados pelos titulares dos órgãos e entidades do Distrito Federal, serviços sociais autônomos e organizações sociais, ambos com contrato de gestão firmado com o Distrito Federal, cuja competência é restrita à fase de implantação do SEI-GDF; (alterado(a) pelo(a) Decreto 40803 de 21/05/2020)

b) da Unidade Setorial de Gestão: preferencialmente, unidade orgânica responsável pela gestão de documentos, protocolos e arquivos no âmbito de cada órgão e entidade do Distrito Federal, serviço social autônomo e organização social, ambos com contrato de gestão firmado com o Distrito Federal, ou, a critério, comissão permanente oficialmente designada, instituída por membros das áreas

→ **Mutações Constitucionais** não seria alterações físicas, palpáveis, materialmente perceptíveis, mas sim alterações no significado e sentido interpretativo de um texto constitucional. A transformação não está no texto em si, mas na interpretação daquela regra enunciada. O texto permanece inalterado.

As mutações constitucionais, portanto, exteriorizam o caráter dinâmico e de prospecção das normas jurídicas, através de processos informais. Informais no sentido de não serem previstos dentre aquelas mudanças formalmente estabelecidas no texto constitucional.

Métodos de Interpretação Constitucional

A hermenêutica constitucional tem por objeto o estudo e a sistematização dos processos aplicáveis para determinar o sentido e o alcance das normas constitucionais. É a ciência que fornece a técnica e os princípios segundo os quais o operador do Direito poderá apreender o sentido social e jurídico da norma constitucional em exame, ao passo que a interpretação consiste em desvendar o real significado da norma. É, enfim, a ciência da interpretação das normas constitucionais.

A interpretação das normas constitucionais é realizada a partir da aplicação de um conjunto de métodos hermenêuticos desenvolvidos pela doutrina e pela jurisprudência. Vejamos cada um deles:

• Método Hermenêutico Clássico

Também chamado de método jurídico, desenvolvido por Ernest Forsthoff, considera a Constituição como uma lei em sentido amplo, logo, a arte de interpretá-la deverá ser realizada tal qual a de uma lei, utilizando-se os métodos de interpretação clássicos, como, por exemplo, o literal, o lógico-sistemático, o histórico e o teleológico.

→ **Literal ou gramatical:** examina-se separadamente o sentido de cada vocábulo da norma jurídica. É tida como a mais singela forma de interpretação, por isso, nem sempre é o mais indicado;

→ **Lógico-sistemático:** conduz ao exame do sentido e do alcance da norma de forma contextualizada ao sistema jurídico que integra. Parte do pressuposto de que a norma é parcela integrante de um todo, formando um sistema jurídico articulado;

→ **Histórico:** busca-se no momento da produção normativa o verdadeiro sentido da lei a ser interpretada;

→ **Teleológico:** examina o fim social que a norma jurídica pretendeu atingir. Possui como pressuposto a intenção do legislador ao criar a norma.

• Método Tópico-Problemático

Este método valoriza o problema, o caso concreto. Foi idealizado por Theodor Viehweg. Ele interpreta a Constituição tentando adaptar o problema concreto (o fato social) a uma norma constitucional. Busca-se, assim, solucionar o problema “encaixando” em uma norma prevista no texto constitucional.

• Método Hermenêutico-Concretizador

Seu principal mentor foi Konrad Hesse. Concretizar é aplicar a norma abstrata ao caso concreto.

Este método reconhece a relevância da pré-compreensão do intérprete acerca dos elementos envolvidos no texto constitucional a ser desvendado.

A reformulação desta pré-compreensão e a subsequente releitura do texto normativo, com o posterior contraponto do novo conteúdo obtido com a realidade social (movimento de ir e vir) de-

ve-se repetir continuamente até que se chegue à solução ótima do problema. Esse movimento é denominado círculo hermenêutico ou espiral hermenêutica.

• Método Científico-Espiritual

Desenvolvido por Rudolf Smend. Baseia-se no pressuposto de que o intérprete deve buscar o espírito da Constituição, ou seja, os valores subjacentes ao texto constitucional.

É um método marcadamente sociológico que analisa as normas constitucionais a partir da ordem de valores imanentes do texto constitucional, a fim de alcançar a integração da Constituição com a realidade social.

• Método Normativo-Estruturante

Pensado por Friedrich Muller, parte da premissa de que não há uma identidade entre a norma jurídico-constitucional e o texto normativo. A norma constitucional é mais ampla, uma vez que alcança a realidade social subjacente ao texto normativo.

Assim, compete ao intérprete identificar o conteúdo da norma constitucional para além do texto normativo. Daí concluir-se que a norma jurídica só surge após a interpretação do texto normativo.

Princípios de Interpretação Constitucional

• Princípio da Unidade da Constituição

O texto constitucional deve ser interpretado de forma a evitar contradições internas (antinomias), sobretudo entre os princípios constitucionais estabelecidos. O intérprete deve considerar a Constituição na sua totalidade, harmonizando suas aparentes contradições.

• Princípio do Efeito Integrador

Traduz a ideia de que na resolução dos problemas jurídico-constitucionais deve-se dar primazia aos critérios que favoreçam a unidade político-social, uma vez que a Constituição é um elemento do processo de integração comunitária.

• Princípio da Máxima Efetividade

Também chamado de princípio da eficiência, ou princípio da interpretação efetiva, reza que a interpretação constitucional deve atribuir o sentido que dê maior efetividade à norma constitucional para que ela cumpra sua função social.

É hoje um princípio aplicado a todas as normas constitucionais, sendo, sobretudo, aplicado na interpretação dos direitos fundamentais.

• Princípio da Justeza

Também chamado de princípio da conformidade funcional, estabelece que os órgãos encarregados da interpretação constitucional não devem chegar a um resultado que subverta o esquema organizatório e funcional traçado pelo legislador constituinte.

Ou seja, não pode o intérprete alterar a repartição de funções estabelecida pelos Poderes Constituintes originário e derivado.

• Princípio da Harmonização

Este princípio também é conhecido como princípio da concórdia prática, e determina que, em caso de conflito aparente entre normas constitucionais, o intérprete deve buscar a coordenação e a combinação dos bens jurídicos em conflito, de modo a evitar o sacrifício total de uns em relação aos outros.

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 constranger 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 descaço 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, telefone-

mas ou mesmo pessoalmente podem cansar o cliente e passar uma má impressão de descaço. Servir café, chá, água, indicar e oferecer comodidades dos espaços disponíveis, como banheiros, lavadouros, 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 exceder 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.

As organizações modernas deixaram para trás a era clássica e neoclássica de administrar, de valorizar as tradições antigas mudando a maneira de pensar, de agir e de administrar pessoas. Sendo assim, o departamento de pessoal passa a ser chamado de departamento de recursos humanos.

Podemos verificar que não foram poucos os acontecimentos da área de gestão desde o início do século XX, mas foi a partir dos anos de 1960 que começou a se falar em administração de recursos humanos, em decorrência do crescimento das organizações e foram aparecendo novas oportunidades de trabalho e as empresas passaram a valorizar o capital humano, denominado o processo de administração de recursos humanos.

A Administração de Recursos Humanos (ARH) consiste no planejamento, na organização, no desenvolvimento, na coordenação e no controle de técnicas capazes de promover o desempenho eficiente do pessoal, ao mesmo tempo em que a organização representa o meio que permite às pessoas que com ela colaboram alcançar os objetivos individuais relacionados direta ou indiretamente com o trabalho. Podemos entender que a ARH busca conquistar e manter empregados na organização, trabalhando e dando o máximo de si, com uma atitude positiva e favorável.

Quando se fala em Administração de Recursos Humanos (ADR), torna-se como referência a administração das pessoas que participam das organizações e que nelas desempenham determinados papéis. Visto que esta área é fundamental para o sucesso de uma organização, pois ela é responsável pelo abastecimento, aplicação, manutenção, monitoramento, desenvolvimento de novos talentos, da gestão, orientação, treinamento das pessoas. Ou seja, a função envolve todo o processo de gestão, desde a entrada do funcionário até a sua saída.

Esse setor procura por meio de suas ações integrarem e comprometer os colaboradores com os objetivos organizacionais, visando obter maior desempenho e, conseqüentemente, melhores resultados para a organização. Atualmente, devido às constantes mudanças econômicas, tecnológicas e sociais, é de fundamental importância que as organizações estejam voltadas para a gestão de recursos humanos e torna-se visível que o diferencial competitivo das organizações está nas pessoas nelas inseridas e em seus recursos disponíveis.

Diversos são os projetos que o setor desenvolve e tem a responsabilidade de manter em andamento nas organizações. Alguns desses projetos são de responsabilidade social e exigida por lei, tais como a inclusão de pessoas com deficiência.

Pode-se dizer que muitas organizações estão investindo em responsabilidade social, preocupando-se com o ambiente interno e externo da empresa. Deficientes físicos que antes eram considerados inaptos para o trabalho, assumem cada vez mais cargos em grandes empresas. O mercado de trabalho para estas pessoas especiais está crescendo gradativamente, embora lentamente.

A ARH é uma das principais áreas responsável pelas pessoas em uma organização. Sem pessoas não há empresa, produtos ou serviços, por isso é fundamental ter essa área bem estruturada e definida nas organizações.

As pessoas constituem o principal ativo da organização, o setor de RH desempenha funções que permitem a colaboração eficaz para alcance dos objetivos organizacionais e individuais, pois dependendo da maneira como as pessoas são tratadas, podem aumentar ou reduzir as forças e fraquezas da organização. Outros fatores importantes a serem considerados na evolução da administração de RH foi o crescimento industrial, a revolução industrial e a substituição do trabalho manual pela máquina.

A revolução gerou um impacto significativo nas indústrias e foi responsável pelo crescimento dessas firmas, e pelo aumento do ambiente competitivo. Essa transformação modificou o mercado na época e acabou influenciando também os modelos administrativos.

A preocupação com as pessoas não só evoluiu como expandiu para outros níveis. A área de RH, cuja atuação, antes se encontrava mais evidente nos níveis operacionais passou a ser considerada como um fator estratégico para as empresas.

A administração de recursos humanos sofreu alterações significativas como forma evolutiva, quando deixou de apenas contabilizar entradas de empregados na organização, dando maior importância às horas trabalhadas, absenteísmo⁶ e atrasos, com efeito nos pagamentos ou descontos, passando para a fase da administração que considera os recursos humanos de forma incorporada a estratégia do negócio.

Por meio destes processos, surge o cargo de gerente⁷ de recursos humanos, tentando, assim, humanizar a organização. Esse novo contexto tem a função de alterar o foco de protetor para planejador e agente de mudanças.

Com a era do conhecimento, na qual as informações estão à disposição de todos e a todo o momento, as pessoas procuram cada vez mais o seu desenvolvimento pessoal e profissional. A formação desses novos profissionais obrigou as empresas a remodelar as suas estratégias e os seus programas de gestão de pessoas.

A gestão de pessoas na era do conhecimento abriu inúmeros espaços relacionados à reestruturação dos processos internos de recursos humanos, dos programas, e das estratégias para atrair, desenvolver, recompensar e reter os mais importantes ativos da empresa, que são as pessoas. A figura a seguir destaca que a função de RH deve assumir a multiplicidade de papéis operacionais e estratégicos, mesmo que eles possam parecer paradoxais⁸.

⁶ Absenteísmo é uma palavra com origem no latim, onde *absens*, que significa “estar fora, afastado ou ausente”.

⁷ Gerente é o responsável pelo planejamento e controle da execução dos trabalhos de seus subordinados no dia a dia de uma determinada empresa.

⁸ Paradoxais é uma declaração aparentemente verdadeira que leva a uma contradição lógica, ou a uma situação que contradiz a intuição. Ou seja, é o oposto que alguém pensa ser a verdade.