



CÓD: OP-049FV-24  
7908403549313

# **DIADEMA-SP**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE DIADEMA - SÃO PAULO**

Agente Administrativo II

**EDITAL Nº 01/2024**

## ***Língua Portuguesa***

1. Interpretação de Texto.....	5
2. Significação das palavras: sinônimos, antônimos, sentido próprio e figurado das palavras.....	5
3. Ortografia Oficial.....	6
4. Pontuação.....	7
5. Acentuação.....	11
6. Emprego das classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição, conjunção (classificação e sentido que imprime às relações entre as orações).....	11
7. Concordância verbal e nominal.....	18
8. Regência verbal e nominal.....	20
9. Crase.....	21
10. Colocação pronominal.....	21

## ***Matemática***

1. Resolução de situações-problema.....	27
2. Números Inteiros: Operações, Propriedades, Múltiplos e Divisores; Números Racionais: Operações e Propriedades.....	30
3. Números e Grandezas Diretamente e Inversamente Proporcionais: Razões e Proporções.....	37
4. Divisão Proporcional.....	38
5. Regra de Três Simples e Composta.....	40
6. Porcentagem.....	41
7. Juros Simples.....	43
8. Sistema de Medidas Legais.....	45
9. Conceitos básicos de geometria: cálculo de área e cálculo de volume.....	47

## ***Conhecimentos Básicos de Legislação Municipal***

1. Operações com números naturais e fracionários: adição, subtração, multiplicação e divisão.....	59
2. Problemas envolvendo as quatro operações.....	65
3. Sistema de medidas.....	65
4. Sistema monetário brasileiro.....	67
5. Estatuto dos Funcionários Públicos Municipais de Diadema (atualizado e/ou alterado).....	93

## ***Conhecimentos Específicos***

### ***Agente Administrativo II***

1. Noções de Direito Administrativo: princípios da Administração Pública; administração direta, indireta e fundacional.....	113
2. controle da Administração Pública.....	116
3. contrato administrativo.....	121

---

---

## ÍNDICE

---

4. serviços públicos .....	131
5. bens públicos .....	142
6. técnicas de atendimento ao público .....	144
7. relações humanas e públicas .....	147
8. técnicas de arquivamento: classificação, organização, arquivos e protocolos.....	151
9. procedimentos administrativos em geral e noções de organização .....	161
10. redação oficial: modalidades, formas de tratamento, normas de utilização; Manual de Redação da República .....	166
11. noções básicas de portaria, secreto, edital, ofício e memorando; elaboração e digitação de ofícios, memorandos, atas, circulares e documentos afins .....	176

---

cionamento interpessoal positivo contribui para um bom ambiente dentro da empresa, o que pode resultar em um aumento da produtividade.

Em uma empresa é muito importante desenvolver cursos e atividades que estimulem as relações interpessoais a fim de melhorar a produtividade através da eficácia. Pessoas focadas produzem mais, se cansam menos e causam menos acidentes. Por isso, o conceito de relacionamento interpessoal vem sendo aplicado em dinâmicas de grupo para auxiliar a integração entre os participantes, para resolver conflitos e proporcionar o autoconhecimento.

Estimulando as Relações Interpessoais todos saem ganhando, a empresa em forma de produtividade e os colaboradores em forma de autoconhecimento, o que agrega valores em sua carreira e em sua relação com a família e a sociedade.

Trabalhar as relações interpessoais dentro das empresas é tão importante quanto à qualificação e capacitação individual, pois quanto melhores forem as relações, maiores serão a colaboração, a produtividade e a qualidade.

Entre os relacionamentos que temos na vida, os de trabalho são diferenciados por dois motivos: um é que não escolhemos novos colegas, chefes, clientes ou parceiros; o outro é que, independentemente do grau de afinidade que temos com as pessoas no ambiente corporativo, precisamos relacionar bem com elas para realizar algo junto. A cordialidade desinteressada que oferecemos por iniciativa própria, sem esperar nada em troca, é um facilitador do bom relacionamento no ambiente de trabalho. Afinal, os relacionamentos são a melhor escola para o nosso desenvolvimento pessoal.

Chiavenato (2002), nos leva a compreender que a qualidade de vida das pessoas pode aumentar através de sua constante capacitação e de seu crescente desenvolvimento profissional, pois pessoas treinadas e habilitadas trabalham com mais facilidade e confiabilidade, prazer e felicidade, além de melhorar na qualidade e produtividade dentro das organizações também deve haver relacionamentos interpessoais, pois o homem é um ser de relações, ninguém consegue ser autossuficiente e saber se relacionar também é um aprendizado.

As convivências ajudam na reflexão e interiorização das pessoas, e também apresentam uma rejeição à sociedade egoísta em que vivemos.

De qualquer forma, não podemos deixar de entender que uma organização sem pessoas não teria sentido. Uma fábrica sem pessoas pára; um computador sem uma pessoa é inútil. “Em sua essência, as organizações têm sua origem nas pessoas, o trabalho é processado por pessoas e o produto de seu trabalho destina-se às pessoas (LUCENA, 1990, p.52)”.

Nesse sentido, Chiavenato (1989) fala que a integração entre indivíduos na organização é importante porque se torna viável um clima de cooperação, fazendo com que atinjam determinados objetivos juntos.

Para Chiavenato (2000, p.47), antigamente, a área de recursos humanos se caracterizava por definir políticas para tratar as pessoas de maneira comum e padronizada. Os processos de Recursos Humanos tratavam as pessoas como se todas elas fossem iguais e idênticas.

Hoje, há diferenças individuais e também, há diversidade nas organizações. A razão é simples: quanto maior a diferença das pessoas, tanto maior seu potencial de criatividade e inovação.

A diversidade está em alta. As pessoas estão deixando de serem meros recursos produtivos para ser o capital humano da organização. O trabalho está deixando de ser individualizado, solitário e isolado para se transformar em uma atividade grupal, solidária e conjunta.

Hoje, em vez de dividir, separar e isolar tornou-se importante juntar e integrar para obter efeito de melhor e maior resultado e multiplicador. As pessoas trabalham melhor e mais satisfeitas quando o fazem juntas. Equipes, trabalho em conjunto, compartilhamento, participação, solidariedade, consenso, decisão em equipes: essas estão sendo as palavras de ordem nas organizações ( CHIAVENATO, 2002, p.71-72 ).

Como se viu até então, as pessoas são produtos do meio em que vivem, têm emoções, sentimentos e agem de acordo com o conjunto que as cercam seja no espaço físico ou social.

### As Relações Humanas nas Organizações

Os indivíduos dentro da organização participam de grupos sociais e mantêm-se em uma constante interação social. Para explicar o comportamento humano nas organizações, a Teoria das Relações Humanas passou a estudar essa interação social. As relações humanas são as ações e atitudes desenvolvidas e através dos contatos entre pessoas e grupos.

Cada pessoa possui uma personalidade própria e diferenciada que influi no comportamento e atitudes das outras com quem mantém contatos e é, por outro lado, igualmente influenciada pelas outras. Cada pessoa procura ajustar-se às demais pessoas e grupos, pretendendo ser compreendida, aceita e participa, com o objetivo de entender os seus interesses e aspirações.

A compreensão da natureza dessas relações humanas permite melhores resultados dos subordinados e uma atmosfera onde cada pessoa é encorajada a expressar-se livre e de maneira sadia.

Com o avanço da tecnologia, o trabalho também passa a ser mais individual, cada funcionário em seu setor, isso faz com que as pessoas fiquem distantes uma das outras, aumentando o nível de stress, pois não conseguem mais se relacionarem, não há mais tempo para o diálogo.

A comunicação hoje é tudo, saber se comunicar é fundamental e para o sucesso de uma organização isso é essencial. Chiavenato (2010, p.47) diz: “A informação não é tocada, palpável nem medida, mas é um produto valioso no mundo atual porque proporciona poder”.

Diante do exposto vê-se que o mundo gira em torno da comunicação e da informação e para que uma organização tenha sucesso é necessário que a comunicação seja clara, direta e transparente assim como as relações interpessoais.

Conforme diz Chiavenato (1989, p.3):

As organizações são unidades sociais (e, portanto, constituídas de pessoas que trabalham juntas) que existem para alcançar determinados objetivos. Os objetivos podem ser o lucro, as transações comerciais, o ensino, a prestação de serviços públicos, a caridade, o lazer, etc. Nossas vidas estão intimamente ligadas às organizações, porque tudo o que fazemos é feito dentro das organizações.

Os ambientes de trabalho são, pois, organizações, e nelas sobressai a interação entre as pessoas, para a promoção da formação humana.

Romão (2002) registra:

De acordo com uma das acepções existentes para arquivos, esse também pode designar local físico designado para conservar o acervo. A arquivística está embasada em princípios que a diferencia de outras ciências documentais existentes.

Vejam os:

Princípio da Proveniência	Princípio da Organicidade	Princípio da Unicidade	Princípio da Indivisibilidade ou integridade	Princípio da Cumulatividade
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fixa a identidade do documento a quem o produziu</li> <li>• são organizados obedecendo a competência e às atividades de sua origem produtora, de forma que não se misture arquivos de origens produtoras diferentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• arquivos espelham a estrutura, funções e atividades da entidade produtora/acumuladora em suas relações internas e externas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• os documentos de arquivo conservam seu caráter único, em função do contexto em que foram produzidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• arquivo deve ser preservado mantendo sua integridade, quem que haja qualquer tipo de alteração nele.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O arquivo compõe uma formação progressiva, natural e orgânica.</li> </ul>

O princípio de proveniência nos remete a um conceito muito importante aos arquivistas: o Fundo de Arquivo, que se caracteriza como um conjunto de documentos de qualquer natureza – isto é, independentemente da sua idade, suporte, modo de produção, utilização e conteúdo – reunidos automaticamente e organicamente – ou seja, acumulados por um processo natural que decorre da própria atividade da instituição –, criados e/ou acumulados e utilizados por uma pessoa física, jurídica ou por uma família no exercício das suas atividades ou das suas funções.

Esse Fundo de Arquivo possui duas classificações a se destacar.

Fundo Fechado – quando a instituição foi extinta e não produz mais documentos estamos.

Fundo Aberto - quando a instituição continua a produzir documentos que se vão reunindo no seu arquivo.

Temos ainda outros aspectos relevantes ao arquivo, que por alguns autores, podem ser classificados como princípios e por outros, como qualidades ou aspectos simplesmente, mas que, independente da classificação conceitual adotada, são relevantes no estudo da arquivologia. São eles:

- Territorialidade: arquivos devem ser conservados o mais próximo possível do local que o gerou ou que influenciou sua produção.
- Imparcialidade: Os documentos administrativos são meios de ação e relativos a determinadas funções. Sua imparcialidade explica-se pelo fato de que são relativos a determinadas funções; caso contrário, os procedimentos aos quais os documentos se referem não funcionarão, não terão validade. Os documentos arquivísticos retratam com fidelidade os fatos e atos que atestam.
- Autenticidade: Um documento autêntico é aquele que se mantém da mesma forma como foi produzido e, portanto, apresenta o mesmo grau de confiabilidade que tinha no momento de sua produção.

Por finalidade a arquivística visa servir de fonte de consulta, tornando possível a circulação de informação registrada, guardada e preservada sob cuidados da Administração, garantida sua veracidade.

Costumeiramente ocorre uma confusão entre Arquivo e outros dois conceitos relacionados à Ciência da Informação, que são a Biblioteca e o Museu, talvez pelo fato desses também manterem ali conteúdo guardados e conservados, porém, frisa-se que trata-se de conceitos distintos.

A classificação por assuntos é utilizada com o objetivo de agrupar os documentos sob um mesmo tema, como forma de agilizar sua recuperação e facilitar as tarefas arquivísticas relacionadas com a avaliação, seleção, eliminação, transferência, recolhimento e acesso a esses documentos, uma vez que o trabalho arquivístico é realizado com base no conteúdo do documento, o qual reflete a atividade que o gerou e determina o uso da informação nele contida. A classificação define, portanto, a organização física dos documentos arquivados, constituindo-se em referencial básico para sua recuperação.

Na classificação, as funções, atividades, espécies e tipos documentais distribuídos de acordo com as funções e atividades desempenhadas pelo órgão.

A classificação deve ser realizada de acordo com as seguintes características:

**De acordo com a entidade criadora**

- PÚBLICO – arquivo de instituições públicas de âmbito federal ou estadual ou municipal.
- INSTITUCIONAL – arquivos pertencentes ou relacionados à instituições educacionais, igrejas, corporações não-lucrativas, sociedades e associações.
- COMERCIAL- arquivo de empresas, corporações e companhias.
- FAMILIAR ou PESSOAL - arquivo organizado por grupos familiares ou pessoas individualmente.

**De acordo com o estágio de evolução (considera-se o tempo de vida de um arquivo)**

- ARQUIVO DE PRIMEIRA IDADE OU CORRENTE - guarda a documentação mais atual e frequentemente consultada. Pode ser mantido em local de fácil acesso para facilitar a consulta.
- ARQUIVO DE SEGUNDA IDADE OU INTERMEDIÁRIO - inclui documentos que vieram do arquivo corrente, porque deixaram de ser usados com frequência. Mas eles ainda podem ser consultados pelos órgãos que os produziram e os receberam, se surgir uma situação idêntica àquela que os gerou.
- ARQUIVO DE TERCEIRA IDADE OU PERMANENTE - nele se encontram os documentos que perderam o valor administrativo e cujo uso deixou de ser frequente, é esporádico. Eles são conservados somente por causa de seu valor histórico, informativo para comprovar algo para fins de pesquisa em geral, permitindo que se conheça como os fatos evoluíram.

**De acordo com a extensão da atenção**

- Os arquivos se dividem em:
- ARQUIVO SETORIAL - localizado junto aos órgãos operacionais, cumprindo as funções de um arquivo corrente.
  - ARQUIVO CENTRAL OU GERAL - destina-se a receber os documentos correntes provenientes dos diversos órgãos que integram a estrutura de uma instituição.

**De acordo com a natureza de seus documentos**

- ARQUIVO ESPECIAL - guarda documentos de variadas formas físicas como discos, fitas, disquetes, fotografias, microformas (fichas microfilmadas), slides, filmes, entre outros. Eles merecem tratamento adequado não apenas quanto ao armazenamento das peças, mas também quanto ao registro, acondicionamento, controle e conservação.

- ARQUIVO ESPECIALIZADO – também conhecido como arquivo técnico, é responsável pela guarda os documentos de um determinado assunto ou setor/departamento específico.

**De acordo com a natureza do assunto**

- OSTENSIVO: aqueles que ao serem divulgados não prejudicam a administração;
- SIGILOSO: em decorrência do assunto, o acesso é limitado, com divulgação restrita.

**De acordo com a espécie**

- ADMINISTRATIVO: Referente às atividades puramente administrativas;
- JUDICIAL: Referente às ações judiciais e extrajudiciais;
- CONSULTIVO: Referente ao assessoramento e orientação jurídica. Busca dirimir dúvidas entre pareceres, busca alternativas para evitar a esfera judicial.

**De acordo com o grau de sigilo**

- RESERVADO: Dados ou informações cuja revelação não-autorizada possa comprometer planos, operações ou objetivos neles previstos;
- SECRETO: Dados ou informações referentes a sistemas, instalações, projetos, planos ou operações de interesse nacional, a assuntos diplomáticos e de inteligência e a planos ou detalhes, programas ou instalações estratégicos, cujo conhecimento não autorizado possa acarretar dano grave à segurança da sociedade e do Estado;
- ULTRASSECRETO: Dados ou informações referentes à soberania e à integridade territorial nacional, a plano ou operações militares, às relações internacionais do País, a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico e tecnológico de interesse da defesa nacional e a programas econômicos, cujo conhecimento não autorizado possa acarretar dano excepcionalmente grave à segurança da sociedade e do Estado.

**Arquivamento e ordenação de documentos**

O arquivamento é o conjunto de técnicas e procedimentos que visa ao acondicionamento e armazenamento dos documentos no arquivo.

Uma vez registrado, classificado e tramitado nas unidades competentes, o documento deverá ser encaminhado ao seu destino para arquivamento, após receber despacho final.

O arquivamento é a guarda dos documentos no local estabelecido, de acordo com a classificação dada. Nesta etapa toda a atenção é necessária, pois um documento arquivado erroneamente poderá ficar perdido quando solicitado posteriormente.

O documento ficará arquivado na unidade até que cumpra o prazo para transferência ao Arquivo Central ou sua eliminação.

As operações para arquivamento são:

1. Verificar se o documento destina-se ao arquivamento;
2. Checar a classificação do documento, caso não haja, atribuir um código conforme o assunto;
3. Ordenar os documentos na ordem sequencial;
4. Ao arquivar o documento na pasta, verificar a existência de antecedentes na mesma pasta e agrupar aqueles que tratam do mesmo assunto, por consequência, o mesmo código;
5. Arquivar as pastas na sequência dos códigos atribuídos – usar uma pasta para cada código, evitando a classificação “diversos”;

**5. Método geográfico**

Esse método é aquele usado quando os documentos apresentam a sua organização por meio do local, isto é, quando a empresa escolhe classificar os documentos a partir de seu local de origem.

No entanto, de acordo com a literatura arquivística, duas normas precisam ser empregadas para que o método geográfico seja utilizado de forma adequada. Confira!

**- Norma do método geográfico 1**

Quando os documentos são organizados por país ou por estado, eles precisam ser ordenados alfabeticamente. Dessa forma, fica mais fácil localizá-los depois. Isso vale também para as cidades de um mesmo país ou estado: sempre postas em ordem alfabética. Nesse caso, as capitais precisam aparecer no início da lista, uma vez que elas são, normalmente, as mais procuradas, tendo uma quantidade maior de documentos.

**- Norma do método geográfico 2**

Ao realizar um arquivamento por cidades, quando não existe separação por estado, não há a exigência de que as capitais fiquem no início. A ordem vai ser simplesmente alfabética. Entretanto, ao final de cada cidade, o estado a que ela corresponde precisa aparecer na identificação.

**6. Método temático**

Esse é um método que propõe a organização dos documentos por assunto. Assim, a classificação é elaborada pelos assuntos e temas básicos, que podem admitir diversas composições.

**7. Índice onomástico (opcional)**

Índice de nomes próprios que aparecem no texto. Deve ser utilizado quando o Coordenador da coleção assim o decidir. Deve ser organizado da mesma maneira que o índice remissivo.

**Tabela de temporalidade**

Instrumento de destinação, que determina prazos e condições de guarda tendo em vista a transferência, recolhimento, descarte de documentos, com a finalidade de garantir o acesso à informação a quantos dela necessitem.

É um instrumento resultante da atividade de avaliação de documentos, que consiste em identificar seus valores (primário/administrativo ou secundário/histórico) e definir prazos de guarda, registrando dessa forma, o ciclo de vida dos documentos.

Para que a tabela tenha validade precisa ser aprovada por autoridade competente e divulgada entre os funcionários na instituição.

Sua estrutura básica deve necessariamente contemplar os conjuntos documentais produzidos e recebidos por uma instituição no exercício de suas atividades, os prazos de guarda nas fases corrente e intermediária, a destinação final – eliminação ou guarda permanente, além de um campo para observações necessárias à sua compreensão e aplicação.

Apresentam-se a seguir diretrizes para a correta utilização do instrumento:

1. Assunto: Apresenta-se aqui os conjuntos documentais produzidos e recebidos, hierarquicamente distribuídos de acordo com as funções e atividades desempenhadas pela instituição.

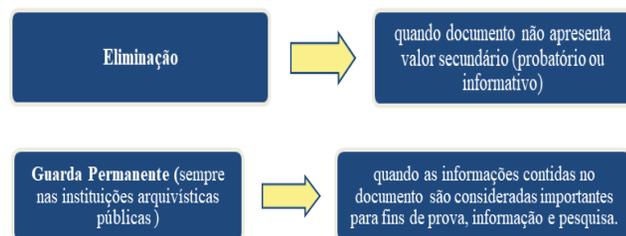
Como instrumento auxiliar, pode ser utilizado o índice, que contém os conjuntos documentais ordenados alfabeticamente para agilizar a sua localização na tabela.

2. Prazos de guarda: Trata-se do tempo necessário para arquivamento dos documentos nas fases corrente e intermediária, visando atender exclusivamente às necessidades da administração que os gerou.

Deve ser objetivo e direto na definição da ação – exemplos: até aprovação das contas; até homologação da aposentadoria; e até quitação da dívida.

- Os prazos são preferencialmente em ANOS
- Os prazos são determinados pelas: - Normas
- Precaução
- Informações recaptulativas
- Frequência de uso

3. Destinação final: Registra-se a destinação estabelecida que pode ser:

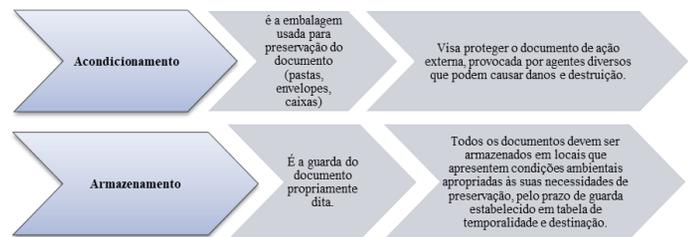


4. Observações: Neste campo são registradas informações complementares e justificativas, necessárias à correta aplicação da tabela. Incluem-se, ainda, orientações quanto à alteração do suporte da informação e aspectos elucidativos quanto à destinação dos documentos, segundo a particularidade dos conjuntos documentais avaliados.

A definição dos prazos de guarda devem ser definidos com base na legislação vigente e nas necessidades administrativas.

**ACONDICIONAMENTO E ARMAZENAMENTO DE DOCUMENTOS DE ARQUIVO**

Nos processos de produção, tramitação, organização e acesso aos documentos, deverão ser observados procedimentos específicos, de acordo com os diferentes gêneros documentais, com vistas a assegurar sua preservação durante o prazo de guarda estabelecido na tabela de temporalidade e destinação.



Não podemos nos esquecer dos documentos eletrônicos, que hoje em dia está cada vez mais presente. As alternativas são diversas, como dispositivos externos de gravação, porém, o mais indicado hoje, é armazenar os dados em nuvem, que oferece além da segurança, a facilidade de acesso.

- Manter um controle atualizado de todos os formulários da empresa;

- Os formulários possuem características físicas, texto e disposição gráfica próprios.

- Servir como fonte de informação constante sobre a finalidade e a utilização dos formulários;

- Enquadrar os formulários nas regras de racionalização de trabalho, tornando-os mais eficientes e eficazes;

- Atualizar ou elaborar novas rotinas de formulários que aprimorem os sistemas administrativos da empresa, entre outras.

O formato do papel é condicionado pelo conteúdo do formulário, existindo dimensões padronizadas para isso. O modelo de papel mais usado é o Sistema A, aprovado pela ABNT. A padronização das medidas permite à organização:

- Economia de papel (sem sobras no corte);

- E facilidade de arquivamento (pois as pastas, arquivos e porta-ficha são fabricados em dimensões padronizadas; sem perda de espaço.)

Os formulários também são caracterizados pela utilização de determinadas cores de papel e de tinta para diferenciar as diversas vias, destacar certos campos, enfatizar certos formulários ou instruções, e por exigências da legislação.

O tipo e a qualidade do papel são influenciados por:

- Duração necessária do formulário;

- Importância do formulário;

- Quantidade de vias e destino correspondente;

- Uso ou finalidade do formulário; e

- Nível hierárquico das pessoas que manusearão os formulários.

Quanto ao peso e às fibras do papel, dependerá dos fins e do manuseio do formulário.

Por exemplo: papéis leves proporcionam menores despesas com franquia postal e menor espaço com arquivamento. Já as fibras de cartolina apresentam maior resistência e ficam de pé nas gavetas; as de carta acompanham as dobras do papel; as de memorandos facilitam o manuseio; e as de formulário para duplicação são para evitar enrugamento.

As margens para a série "A" são estipuladas considerando a área do papel necessária para arquivar os formulários em diferentes pastas. Entretanto, os formulários A7 e A8 só devem ser usados para impressos que não necessitem de margem de arquivamento.

De acordo com Oliveira, o analista de formulários precisa atentar para que haja a fiel transferência de informações entre os formulários e suas vias, e para que não aconteça a passagem dessas informações para outras vias.

Referente à redação do texto do formulário, é necessário que haja:

- A inclusão dos tópicos indispensáveis ao registro e transmissão da informação;

- A exclusão de todos os tópicos desnecessários, para não se perder tempo nem recursos;

- A adoção de um título, permitindo a imediata identificação do formulário;

- A numeração individual, a fim de verificar a utilização do formulário, se houve extravio ou atraso, por exemplo.

Depois de receber os formulários, o analista de sistemas, deverá controlar adequadamente os formulários, registrando-os e mantendo uma ficha técnica.

**Um bom modelo de formulário deve atender a cinco requisitos:**

1. Deve criar uma atitude mental favorável do executor com a tarefa de preenchimento;

2. Deve permitir a utilização do meio mais fácil na anotação dos registros, ou seja, atender à maneira pela qual o modelo vai ser preenchido (processo manual ou mecânico);

3. Deve atentar para a sua utilização após o preenchimento (sistema de guarda ou arquivamento)

4. Deve possibilitar a redução da tendência para o erro na anotação e na utilização dos registros; e

5. Deve permitir a economia de papel e de impressão, sem prejudicar, porém, os limites necessários à execução eficiente dos registros.

#### *Origem dos Manuais*

A percepção acerca da necessidade dessa elaboração foi, há muito tempo, compreendida pelos líderes políticos e empresariais. Isso remonta a meados do século XIX, período em que surgiram os estudos científicos e teorias sobre a organização racional do trabalho.

Nos períodos que antecederam a esses estudos, os processos de produção eram totalmente empíricos, cada operário executava suas atividades de acordo com a experiência pessoal adquirida nos empregos anteriores. Não havia regras, rotinas estabelecidas ou padrões de produtividade. Havia enorme desperdício de tempo e de material na execução das tarefas, resultando em níveis de produtividade e rentabilidade muito aquém das necessidades e possibilidades.

Dentro desse contexto, surgiram alguns estudiosos e cientistas que, inconformados com as disfunções estruturais e organizacionais das empresas onde trabalhavam, desenvolveram técnicas e teorias que revolucionaram o sistema de gestão administrativa e operacional das organizações, e um dos maiores precursores dessas mudanças foi o fundador da Escola de Administração Científica, Frederick Taylor.

Foram as técnicas de racionalização do trabalho e tempo, diminuição de desperdícios e foco na qualidade e produtividade desenvolvidas por Taylor que deram subsídios aos gestores para a criação de instrumentos de normatização, substituindo os modos empíricos de trabalhar pelo conhecimento técnico padronizado. Dessa forma, os estudos desse cientista possibilitaram a homogeneização das decisões, o planejamento das atividades desenvolvidas pelos empregados e a redução de índices de desperdício e retrabalho.

Apesar da grande contribuição de Taylor, o responsável pela conotação que os manuais organizacionais possuem foi o sociólogo Max Weber, considerado o pai da Teoria da Burocracia. Ele defendia a tese da formalização e do registro de todas as atividades de uma organização, as quais devem estar definidas por escrito (rotinas e procedimentos), devendo a organização operar de acordo com um conjunto de leis ou regras (estatuto, regimento, interno, normas, regulamentos, etc.). É a burocracia no sentido de uma organização onde a racionalidade e a eficiência atingem o seu grau mais elevado, e não no seu sentido pejorativo e desvirtuado.

Alta taxa de Turnover: às vezes, a rotatividade de pessoal é tanta em certas áreas que se torna impraticável o treinamento intensivo de cada novo servidor, sendo preferível dar-lhe uma visão geral do trabalho e orientá-lo no sentido de pesquisar, no manual, as exceções que porventura surjam.

### Vantagens e Desvantagens

Um manual é vantajoso quando cumpre sua tarefa básica de comunicar as diferentes formas de trabalho, como fazê-lo, por quê, quando, quem, onde etc. Oliveira (2001) descreve algumas vantagens e desvantagens.

Assim, as Vantagens para o uso de manuais são:

- a) Correspondem a uma importante e constante fonte de informações sobre os trabalhos na instituição;
- b) Facilitam o processo de efetivar normas, procedimentos e funções administrativas;
- c) Ajudam a fixar critérios e padrões, bem como uniformizam a terminologia técnica básica do processo administrativo. Com isto, possibilitam a normatização das atividades administrativas;
- d) Possibilitam adequação, coerência e continuidade nas normas e nos procedimentos pelas várias unidades organizacionais da instituição;
- e) Evitam discussões e equívocos, muito frequentemente, nas instituições onde não se estabeleceu a versão oficial sobre os temas suscetíveis de pontos de vista conflitantes;
- f) Possibilitam efetivo crescimento na eficiência e eficácia dos trabalhos realizados;
- g) Representam um instrumento efetivo de consulta, orientação e treinamento aos novos e antigos servidores da instituição;
- h) Representam uma restrição para a improvisação inadequada que aparece na instituição nas mais variadas formas;
- i) Aprimoram o sistema de autoridade da instituição, pois possibilitam melhor delegação mediante instruções escritas, proporcionando ao superior controlar apenas os fatos que saem da rotina normal, ou seja, o controle por exceção;
- j) Representam um instrumento que pode elevar o moral do servidor, pois possibilita que o mesmo tenha melhor visão de sua representatividade na instituição;
- k) Representam um elemento importante de revisão e avaliação objetivas das práticas e dos processos institucionais;
- l) Representam um legado histórico da evolução administrativa da instituição; e
- m) Aumentam a predisposição do pessoal para assumir responsabilidades, uma vez que aquilo que tem de ser feito está claramente estabelecido por escrito.

Já como Desvantagens tem-se que os manuais:

- a) constituem um ponto de partida, porém não a solução para todos os problemas administrativos que possam ocorrer na instituição;
- b) sua preparação, quando mal feita ou pouco cuidadosa, traz paralelamente sérios inconvenientes no desenvolvimento normal das operações pelas várias unidades organizacionais das instituições;
- c) o custo de preparação e de atualização pode ser elevado, dentro de uma relação de custo-benefício pela empresa;
- d) quando não são utilizados adequada e permanentemente, perdem rapidamente o seu valor;

e) incluem somente os aspectos formais da instituição, deixando de lado os aspectos informais, cuja vigência e importância para o dia-a-dia da instituição é muito grande;

f) são pouco flexíveis;

g) quando muito sintéticos, tomam-se pouco úteis e, por outro lado, quando muito detalhados, correm o risco de se tomarem obsoletos diante de quaisquer mudanças pequenas; e

h) seu uso pode ficar muito prejudicado e difícil devido a uma redação pouco clara, prolixa, deficiente e inadequada.

### Requisitos que os Manuais devem possuir

Passada a análise das vantagens e desvantagens da utilização dos manuais, segundo Oliveira (2001), destacamos abaixo alguns requisitos aos quais eles devem atender:

- a) Necessidade real e efetiva da instituição;
- b) Ter diagramação estruturada e adequada para as suas finalidades;
- c) Ter redação simples, curta, eficiente, clara e entendível, bem como bom índice ou sumário;
- d) Ter instruções autênticas, necessárias e suficientes;
- e) Ser distribuído a todos os servidores que dele necessitem;
- f) Ter adequada flexibilidade; e
- g) Ter um processo contínuo de revisão, atualização e distribuição.

### Distribuição dos Manuais

Um dos itens extremamente importantes para qualquer instituição que adote o emprego de manuais é a distribuição dos mesmos. Por isso os manuais só deverão ser entregues àqueles que realmente os utilizarão, devendo ser numerados com o objetivo de serem controlados. Geralmente os responsáveis pelas unidades organizacionais são os que recebem os manuais e determinam depois os meios de acesso aos seus subordinados.

Instrução aos Usuários: É de responsabilidade dos analistas de O&M (Organização e Métodos) e dos chefes das unidades organizacionais envolvidas no processo e que, em alguns casos, pode-se envolver a área responsável por treinamentos. Criar situações cujas soluções dependam da utilização do manual e mostrar, então, aos usuários como recorrer a ele é uma forma prática e amena de cumprir esta tarefa.

Acompanhamento do uso: Trata-se da verificação da eficiência e eficácia do manual, devendo o analista de O&M utilizar várias técnicas, tais como: entrevistas, observações, elaboração de registros estatísticos etc. E para ter maior validade, o processo deverá ser feito de forma sistemática e contínua.

Processo de Atualização: Para manter a validade dos manuais é preciso estabelecer algumas medidas. Devido a dinâmica da instituição, os manuais podem sofrer algumas alterações por meio de:

**a) Revisão:** nada mais é que a nova impressão das folhas corrigidas, na qual as folhas revistas substituem as de número correspondente nas publicações existentes e ocorrerá sempre que houver alterações que afetem o manual (substituição das partes emendadas). Deve ser realizada com antecedência a data de entrada em vigor e a folha revisada deve ser inserida antes ou depois da norma a ser substituída ou em uma sessão do manual dedicada a normas a entrarem em vigência posteriormente;

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

<b>RICD</b>	Regimento Interno da Câmara dos Deputados
<b>RISF</b>	Regimento Interno do Senado Federal
<b>s.</b>	Substantivo
<b>s.f.</b>	Substantivo feminino
<b>s.m.</b>	Substantivo masculino
<b>SEI</b>	Sistema Eletrônico de Informações
<b>sing.</b>	Singular
<b>tb.</b>	Também
<b>v.</b>	Ver ou verbo
<b>v.g.</b>	verbi gratia
<b>var. pop.</b>	Variante popular

A finalidade da língua é comunicar, quer pela fala, quer pela escrita. Para que haja comunicação, são necessários:

- a) alguém que comunique: o serviço público.
- b) algo a ser comunicado: assunto relativo às atribuições do órgão que comunica.
- c) alguém que receba essa comunicação: o público, uma instituição privada ou outro órgão ou entidade pública, do Poder Executivo ou dos outros Poderes.

Além disso, deve-se considerar a intenção do emissor e a finalidade do documento, para que o texto esteja adequado à situação comunicativa. Os atos oficiais (atos de caráter normativo) estabelecem regras para a conduta dos cidadãos, regulam o funcionamento dos órgãos e entidades públicos. Para alcançar tais objetivos, em sua elaboração, precisa ser empregada a linguagem adequada. O mesmo ocorre com os expedientes oficiais, cuja finalidade precípua é a de informar com clareza e objetividade.

Atributos da redação oficial:

- clareza e precisão;
- objetividade;
- concisão;
- coesão e coerência;
- impessoalidade;
- formalidade e padronização; e
- uso da norma padrão da língua portuguesa.

CLAREZA	PRECISÃO
<p>Para a obtenção de clareza, sugere-se:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) utilizar palavras e expressões simples, em seu sentido comum, salvo quando o texto versar sobre assunto técnico, hipótese em que se utilizará nomenclatura própria da área;</li> <li>b) usar frases curtas, bem estruturadas; apresentar as orações na ordem direta e evitar intercalações excessivas. Em certas ocasiões, para evitar ambiguidade, sugere-se a adoção da ordem inversa da oração;</li> <li>c) buscar a uniformidade do tempo verbal em todo o texto;</li> <li>d) não utilizar regionalismos e neologismos;</li> <li>e) pontuar adequadamente o texto;</li> <li>f) explicitar o significado da sigla na primeira referência a ela; e</li> <li>g) utilizar palavras e expressões em outro idioma apenas quando indispensáveis, em razão de serem designações ou expressões de uso já consagrado ou de não terem exata tradução. Nesse caso, grafe-as em <i>itálico</i>.</li> </ol>	<p>O atributo da precisão complementa a clareza e caracteriza-se por:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) articulação da linguagem comum ou técnica para a perfeita compreensão da ideia veiculada no texto;</li> <li>b) manifestação do pensamento ou da ideia com as mesmas palavras, evitando o emprego de sinonímia com propósito meramente estilístico; e</li> <li>c) escolha de expressão ou palavra que não confira duplo sentido ao texto.</li> </ol>

Por sua vez, ser objetivo é ir diretamente ao assunto que se deseja abordar, sem voltas e sem redundâncias. Para conseguir isso, é fundamental que o redator saiba de antemão qual é a ideia principal e quais são as secundárias. A objetividade conduz o leitor ao contato mais direto com o assunto e com as informações, sem subterfúgios, sem excessos de palavras e de ideias. É errado supor que a objetividade suprime a delicadeza de expressão ou torna o texto rude e grosseiro.

- e) alinhamento: à margem esquerda da página.
- Assunto: O assunto deve dar uma ideia geral do que trata o documento, de forma sucinta. Ele deve ser grafado da seguinte maneira:
    - a) título: a palavra Assunto deve anteceder a frase que define o conteúdo do documento, seguida de dois-pontos;
    - b) descrição do assunto: a frase que descreve o conteúdo do documento deve ser escrita com inicial maiúscula, não se deve utilizar verbos e sugere-se utilizar de quatro a cinco palavras;
    - c) destaque: todo o texto referente ao assunto, inclusive o título, deve ser destacado em negrito;
    - d) pontuação: coloca-se ponto-final depois do assunto;
    - e) alinhamento: à margem esquerda da página.
  - Texto:

<p><b>NOS CASOS EM QUE NÃO SEJA USADO PARA ENCAMINHAMENTO DE DOCUMENTOS, O EXPEDIENTE DEVE CONTER A SEGUINTE ESTRUTURA:</b></p>	<p><b>QUANDO FOREM USADOS PARA ENCAMINHAMENTO DE DOCUMENTOS, A ESTRUTURA É MODIFICADA:</b></p>
<p>a) introdução: em que é apresentado o objetivo da comunicação. Evite o uso das formas: Tenho a honra de, Tenho o prazer de, Cumpre-me informar que. Prefira empregar a forma direta: Informo, Solicito, Comunico;</p> <p>b) desenvolvimento: em que o assunto é detalhado; se o texto contiver mais de uma ideia sobre o assunto, elas devem ser tratadas em parágrafos distintos, o que confere maior clareza à exposição; e</p> <p>c) conclusão: em que é afirmada a posição sobre o assunto.</p>	<p>a) introdução: deve iniciar com referência ao expediente que solicitou o encaminhamento. Se a remessa do documento não tiver sido solicitada, deve iniciar com a informação do motivo da comunicação, que é encaminhar, indicando a seguir os dados completos do documento encaminhado (tipo, data, origem ou signatário e assunto de que se trata) e a razão pela qual está sendo encaminhado;</p> <p>b) desenvolvimento: se o autor da comunicação desejar fazer algum comentário a respeito do documento que encaminha, poderá acrescentar parágrafos de desenvolvimento. Caso contrário, não há parágrafos de desenvolvimento em expediente usado para encaminhamento de documentos.</p>

- Em qualquer uma das duas estruturas, o texto do documento deve ser formatado da seguinte maneira:
- a) alinhamento: justificado;
  - b) espaçamento entre linhas: simples;
  - c) parágrafos: espaçamento entre parágrafos: de 6 pontos após cada parágrafo; recuo de parágrafo: 2,5 cm de distância da margem esquerda; numeração dos parágrafos: apenas quando o documento tiver três ou mais parágrafos, desde o primeiro parágrafo. Não se numeram o vocativo e o fecho;
  - d) fonte: Calibri ou Carlito; corpo do texto: tamanho 12 pontos; citações recuadas: tamanho 11 pontos; notas de Rodapé: tamanho 10 pontos.

e) símbolos: para símbolos não existentes nas fontes indicadas, pode-se utilizar as fontes Symbol e Wingdings.

- Fechos para comunicações: O fecho das comunicações oficiais objetiva, além da finalidade óbvia de arrematar o texto, saudar o destinatário.
  - a) Para autoridades de hierarquia superior a do remetente, inclusive o Presidente da República: Respeitosamente,
  - b) Para autoridades de mesma hierarquia, de hierarquia inferior ou demais casos: Atenciosamente,

- Identificação do signatário: Excluídas as comunicações assinadas pelo Presidente da República, todas as demais comunicações oficiais devem informar o signatário segundo o padrão:

- a) nome: nome da autoridade que as expede, grafado em letras maiúsculas, sem negrito. Não se usa linha acima do nome do signatário;
- b) cargo: cargo da autoridade que expede o documento, redigido apenas com as iniciais maiúsculas. As preposições que liguem as palavras do cargo devem ser grafadas em minúsculas; e
- c) alinhamento: a identificação do signatário deve ser centralizada na página. Para evitar equívocos, recomenda-se não deixar a assinatura em página isolada do expediente. Transfira para essa página ao menos a última frase anterior ao fecho.

- Numeração de páginas: A numeração das páginas é obrigatória apenas a partir da segunda página da comunicação. Ela deve ser centralizada na página e obedecer à seguinte formatação:

- a) posição: no rodapé do documento, ou acima da área de 2 cm da margem inferior; e
- b) fonte: Calibri ou Carlito.

Quanto a formatação e apresentação, os documentos do padrão ofício devem obedecer à seguinte forma:

- a) tamanho do papel: A4 (29,7 cm x 21 cm);
- b) margem lateral esquerda: no mínimo, 3 cm de largura;
- c) margem lateral direita: 1,5 cm;
- d) margens superior e inferior: 2 cm;
- e) área de cabeçalho: na primeira página, 5 cm a partir da margem superior do papel;
- f) área de rodapé: nos 2 cm da margem inferior do documento;
- g) impressão: na correspondência oficial, a impressão pode ocorrer em ambas as faces do papel. Nesse caso, as margens esquerda e direita terão as distâncias invertidas nas páginas pares (margem espelho);
- h) cores: os textos devem ser impressos na cor preta em papel branco, reservando-se, se necessário, a impressão colorida para gráficos e ilustrações;
- i) destaques: para destaques deve-se utilizar, sem abuso, o negrito. Deve-se evitar destaques com uso de itálico, sublinhado, letras maiúsculas, sombreado, sombra, relevo, bordas ou qualquer outra forma de formatação que afete a sobriedade e a padronização do documento;
- j) palavras estrangeiras: palavras estrangeiras devem ser grafadas em itálico;
- k) arquivamento: dentro do possível, todos os documentos elaborados devem ter o arquivo de texto preservado para consulta posterior ou aproveitamento de trechos para casos análogos. Deve

O apostilamento não se aplica aos casos nos quais a essência do cargo em comissão ou da função de confiança tenham sido alterados, tais como nos casos de alteração do nível hierárquico, transformação de atribuição de assessoramento em atribuição de chefia (ou vice-versa) ou transferência de cargo para unidade com outras competências. Também deve-se alertar para o fato que a praxe atual tem sido exigir que o apostilamento decorrente de alteração em estrutura regimental seja realizado na mesma data da entrada em vigor de seu decreto.

A estrutura dos atos normativos é composta por dois elementos básicos: a ordem legislativa e a matéria legislada. A ordem legislativa compreende a parte preliminar e o fecho da lei ou do decreto; a matéria legislada diz respeito ao texto ou ao corpo do ato.

A lei ordinária é ato normativo primário e contém, em regra, normas gerais e abstratas. Embora as leis sejam definidas, normalmente, pela generalidade e pela abstração (lei material), estas contêm, não raramente, normas singulares (lei formal ou ato normativo de efeitos concretos).

As leis complementares são um tipo de lei que não têm a rigidez dos preceitos constitucionais, e tampouco comportam a revogação por força de qualquer lei ordinária superveniente. Com a instituição de lei complementar, o constituinte buscou resguardar determinadas matérias contra mudanças céleres ou apressadas, sem deixá-las exageradamente rígidas, o que dificultaria sua modificação. A lei complementar deve ser aprovada pela maioria absoluta de cada uma das Casas do Congresso Nacional.

Lei delegada é o ato normativo elaborado e editado pelo Presidente da República em decorrência de autorização do Poder Legislativo, expedida por meio de resolução do Congresso Nacional e dentro dos limites nela traçados. Medida provisória é ato normativo com força de lei que pode ser editado pelo Presidente da República em caso de relevância e urgência. Decretos são atos administrativos de competência exclusiva do Chefe do Executivo, destinados a prover as situações gerais ou individuais, abstratamente previstas, de modo expresso ou implícito, na lei.

- Decretos singulares ou de efeitos concretos: Os decretos podem conter regras singulares ou concretas (por exemplo, decretos referentes à questão de pessoal, de abertura de crédito, de desapropriação, de cessão de uso de imóvel, de indulto, de perda de nacionalidade, etc.).

- Decretos regulamentares: Os decretos regulamentares são atos normativos subordinados ou secundários.

- Decretos autônomos: Limita-se às hipóteses de organização e funcionamento da administração pública federal, quando não implicar aumento de despesa nem criação ou extinção de órgãos públicos, e de extinção de funções ou cargos públicos, quando vagos.

Portaria é o instrumento pelo qual Ministros ou outras autoridades expedem instruções sobre a organização e o funcionamento de serviço, sobre questões de pessoal e outros atos de sua competência.

O processo legislativo abrange não só a elaboração das leis propriamente ditas (leis ordinárias, leis complementares, leis delegadas), mas também a elaboração das emendas constitucionais, das medidas provisórias, dos decretos legislativos e das resoluções.

A iniciativa é a proposta de edição de direito novo. A iniciativa comum ou concorrente compete ao Presidente da República, a qualquer Deputado ou Senador, a qualquer comissão de qualquer das Casas do Congresso, e aos cidadãos – iniciativa popular. A Cons-

tituição confere a iniciativa da legislação sobre certas matérias, privativamente, a determinados órgãos, denominada de iniciativa reservada.

A Constituição prevê, ainda, sistema de iniciativa vinculada, na qual a apresentação do projeto é obrigatória. Nesse caso, o Chefe do Executivo Federal deve encaminhar ao Congresso Nacional os projetos referentes às leis orçamentárias (plano plurianual, lei de diretrizes orçamentárias e o orçamento anual).

A disciplina sobre a discussão e a instrução do projeto de lei é confiada, fundamentalmente, aos Regimentos das Casas Legislativas.

Emenda é a proposição apresentada como acessória de outra proposição. Nem todo titular de iniciativa tem poder de emenda. Essa faculdade é reservada aos parlamentares. Se, entretanto, for de iniciativa do Poder Executivo ou do Poder Judiciário, o seu titular também pode apresentar modificações, acréscimos, o que fará por meio de mensagem aditiva, dirigida ao Presidente da Câmara dos Deputados, que justifique a necessidade do acréscimo. A apresentação de emendas a qualquer projeto de lei oriundo de iniciativa reservada é autorizada, desde que não implique aumento de despesa e que tenha estrita pertinência temática.

A Constituição não impede a apresentação de emendas ao projeto de lei orçamentária. Elas devem ser, todavia, compatíveis com o plano plurianual e com a lei de diretrizes orçamentárias e devem indicar os recursos necessários, sendo admitidos apenas aqueles provenientes de anulação de despesa. A Constituição veda a proposição de emendas ao projeto de lei de diretrizes orçamentárias que não guardem compatibilidade com o plano plurianual.

A votação da matéria legislativa constitui ato coletivo das Casas do Congresso. Realiza-se, normalmente, após a instrução do projeto nas comissões e dos debates no plenário. A sanção é o ato pelo qual o Chefe do Executivo manifesta a sua anuência ao projeto de lei aprovado pelo Poder Legislativo. Verifica-se aqui a fusão da vontade do Congresso Nacional com a do Presidente, da qual resulta a formação da lei.

O veto é o ato pelo qual o Chefe do Poder Executivo nega sanção ao projeto – ou a parte dele –, obstando à sua conversão em lei. Dois são os fundamentos para a recusa de sanção: a) inconstitucionalidade; ou b) contrariedade ao interesse público.

O veto deve ser expresso e motivado, e oposto no prazo de 15 dias úteis, contado da data do recebimento do projeto, e comunicado ao Congresso Nacional nas 48 horas subsequentes à sua oposição. O veto não impede a conversão do projeto em lei, podendo ser superado por deliberação do Congresso Nacional.

A promulgação e a publicação constituem fases essenciais da eficácia da lei. A promulgação das leis compete ao Presidente da República. Ela deverá ocorrer dentro do prazo de 48 horas, decorrido da sanção ou da superação do veto. Nesse último caso, se o Presidente não promulgar a lei, competirá a promulgação ao Presidente do Senado Federal, que disporá, igualmente, de 48 horas para fazê-lo; se este não o fizer, deverá fazê-lo o Vice-Presidente do Senado Federal, em prazo idêntico.

O período entre a publicação da lei e a sua entrada em vigor é chamado de período de vacância ou *vacatio legis*. Na falta de disposição especial, vigora o princípio que reconhece o decurso de um lapso de tempo entre a data da publicação e o termo inicial da obrigatoriedade (45 dias).

Podem-se distinguir seis tipos de procedimento legislativo: